

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN di RESTORAN *BUFFET*  
(Survei di Restoran Nanaban Tei Jakarta Pusat)**



**MARTINUS TRIMARHADI KRISTIONO  
5515092698**

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN *BUFFET*  
(Survei di Restoran *Buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat)**

**MARTINUS TRIMARHADI KRISTIONO**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet*, survei dilakukan di restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di restoran Nanaban Tei pada bulan Juni 2015- Januari 2016 dengan jumlah 95 sampel, sampel yang dipilih menggunakan teknik sampel acak. Metode penelitian yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dengan variabel penelitian tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dari 21 pernyataan dan 9 pertanyaan tambahan. Sampel berjumlah 95 orang yang terdiri dari 44% laki-laki dan 56% perempuan. Hasil penelitian menyatakan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei berdasarkan indikator *tangibles* sebesar 3,88 berada dalam kategori puas, indikator *reliability* sebesar 4,27 berada dalam kategori puas, indikator *responsiveness* sebesar 3,76 berada dalam kategori puas, indikator *assurance* 3,91 berada dalam kategori puas dan indikator *emphaty* sebesar 4 berada dalam kategori puas. Total seluruh indikator sebesar 3,964. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada dalam kategori puas. Masyarakat menyukai restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* karena pelayanan yang diberikan dan hidangan yang disajikan. Pelayanan yang ramah, hidangan yang beraneka ragam, bebas memilih, mengolah dan mengambil hidangan yang diinginkan adalah hal utama yang didapat para pelanggan di restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat*.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, restoran *buffet*.

**IDENTIFICATION CUSTOMER SATISFACTION OF QUALITY  
SERVICE IN BUFFET RESTAURANT  
(Survey In Nanaban Tei Buffet Restaurant Central Jakarta)**


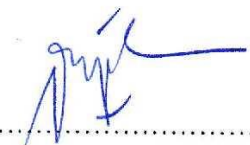
**MARTINUS TRIMARHADI KRISTIONO**

**ABSTRACT**



This study aims to determine the level of customer satisfaction with quality service in the buffet restaurant, survey in buffet restaurant Nanaban Tei Central Jakarta. This study was conducted in Nanaban Tei buffet restaurant in June 2015-January 2016 as many 95 samples, the samples are selected using random sampling techniques. The research method is descriptive analysis with variable levels of customer satisfaction research. The research instrument is enclosed questionnaire of 21 statements and 9 additional questions. Sampled totaled 95 persons consisting of 44% men and 56% women. The result was stated that average of customer satisfaction towards the quality service at the buffet restaurant in Nanaban Tei based on indicators tangibles is 3.88 in the category of satisfied, reliability indicators is 4.27 in the category of satisfied, responsiveness indicator is 3.76 in the category of satisfied, assurance indicators is 3.91 in the category of satisfied and indicators of empathy is 4 in the category are satisfied. Total indicators 3,964. It can be concluded that the level of customer satisfaction is in the category are satisfied. The public liked the restaurant buffet with all you can eat concept because the services provided and the meals. Friendly service, the dishes are varied, free to choose a dish, process and retrieve the desired dish is the main thing to come by customers in the restaurant buffet with all you can eat concept.

Key words : Customer satisfaction, quality service, buffet restaurant.

### HALAMAN PENGESAHAN

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dra. Nurlaila AM, M.Kes	 .....	02-02-2016 .....
Dr.Ir.Mahdiyah, M.Kes	 .....	02-02-2016 .....

### PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dra. Mariani, M.Si (Ketua Penguji)	 .....	03-02-2016 .....
Dra. Suci Rahayu, M.Pd (Anggota Penguji)	 .....	04-02-2016 .....
Annis Kandriasari, S.Pd, M.Pd (Anggota Penguji)	 .....	03-02-2016 .....

Tanggal Lulus 21 Januari 2016

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2016  
Yang membuat pernyataan

Martinus Trimarhadi Kristiono  
5515092598

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran *Buffet* (Survei di Restoran Nanaban Tei Jakarta Pusat)”. Skripsi ini merupakan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan Tata Boga pada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan serta bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Rusilanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Tata Boga Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Guspri Devi Artanti, S.Pd, M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik Pendidikan Tata Boga Non.Regular 2009.
3. Dra Nurlaila AM, M.Kes dan Dr. Ir. Mahdiyah M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.
4. Dosen Program Studi Pendidikan Tata Boga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

Staf administrasi atas semua bantuannya, orang tua penulis alm. Slamet Sudiono dan ibunda Aminah Ch, kakak tercinta Stefanus Senoadi Kristiono dan Dewi Mariana Manurung, Erlina Pane yang tercinta selalu memberikan semangat dan dukungan, teman-teman UNJ program studi tata boga 2009, peneliti pertama Aulia Dinda Maharani., restoran *buffet* Nanaban Tei yang mengizinkan penulis melakukan penelitian, dan teman-teman Cv. Dipo Tour Sukses Mandiri yang memberikan pengalaman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, sehingga masih terdapat beberapa kekurangan dan kesalahan baik isi maupun tulisan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

**Penulis**

**Martinus Trimarhadi Kristiono  
5515092698**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Penelitian	7
 <b>BAB II KAJIAN TEORITIK DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Kerangka Teoritik	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Restoran Buffet	22
2.1.4 Pelayananan Makan dan Minum di Jepang	39
2.1.5 Nanaban Tei Jakarta Pusat	43
2.2 Kerangka Penelitian	50
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.2 Metode Penelitian	52
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	52
3.3.1 Populasi	52
3.3.2 Sampel	52
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	53
3.4 Variabel Penelitian	54
3.5 Definisi Operasional	54
3.6 Instrumen Penelitian	55
3.6.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	55
3.6.2 Validitas Instrumen Penelitian	60

	Halaman
3.6.3 Reliabilitas Instrumen Penelitian	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data	61
3.8 Teknik Analisis Data	62
 <b>Bab IV Hasil Penelitian</b>	
4.1 Karakteristik Responden	63
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	66
4.2.1 Deskripsi Data Berdasarkan Indikator	67
4.2.2 Deskripsi Data Terhadap Setiap Butir Pernyataan Kuesioner	80
4.2.3 Deskripsi Data Terhadap Setiap Komentar Tambahan Pada Kuesioner.	90
4.3 Kelemahan Penelitian	94
 <b>Bab V Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	98
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>102</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1      Penskoran Tingkat Kepuasan Skala Likert	55
Tabel 3.2      Instrumen Penelitian	56
Tabel 3.3      Pertanyaan Tambahan	59
Tabel 4.1      Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2      Jumlah Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 4.3      Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	64
Tabel 4.4      Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5      Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.6      Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	66
Tabel 4.7      Kategori Nilai Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.8      Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan <i>Tangibles</i> .	68
Tabel 4.9      Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Perlengkapan.	69
Tabel 4.10    Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Pegawai.	70
Tabel 4.11    Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Display Produk.	71
Tabel 4.12    Penilaian Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan <i>Tangibles</i> .	72
Tabel 4.13    Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Ketepatan.	73
Tabel 4.14    Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan <i>Responsiveness</i> .	74
Tabel 4.15    Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Kompetensi.	75

Tabel 4.16	Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Komunikasi.	76
Tabel 4.17	Penilaian Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan <i>Assurance</i> .	77
Tabel 4.18	Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Perhatian.	78
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas yang Berkaitan Dengan Indikator <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>	79
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Umum	80
Tabel 4.21	Komentar Tambahan Pelanggan Sesuai Indikator.	91

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	<i>Lay Out</i> Restoran <i>Buffet</i> Nanaban Tei	48
Gambar 3.1	Rumus Korelasi <i>Product Moment</i>	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

		Halaman
Lampiran 1	Lembar Pernyataan Sebelum Validitas	102
Lampiran 2	Lembar Pernyataan Sesudah Validitas	106
Lampiran 3	Perhitungan Validitas	109
Lampiran 4	Perhitungan Reliabilitas	111
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 6	Tabel Z	117
Lampiran 7	Nilai Product Moment	118
Lampiran 8	Menu Restoran Nanaban Tei	119
Lampiran 9	Dokumentasi	121
Lampiran 10	Pertanyaan Tambahan	123
Lampiran 11	Data Pelanggan	124
Lampiran 12	Data Responden	129
Lampiran 13	Data Responden Pada Jawaban Pernyataan	133
Lampiran 14	Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan	137
Lampiran 15	Riwayat Hidup	139

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Usaha Jasa boga adalah usaha yang bergerak pada bidang pengolahan dan penyajian makanan siap santap, dimana usaha jasa boga merupakan bisnis yang cukup kompleks, tumbuh relatif cepat dan mengalami perkembangan yang pesat sejalan dengan mobilitas tinggi sehingga mempengaruhi budaya dan pola makan. Kini masyarakat membutuhkan hidangan yang praktis, tanpa harus melakukan kegiatan proses pengolahan sendiri. Kegiatan konsumsi yang praktis ini berdampak dengan hadirnya berbagai jenis usaha boga disetiap lapisan masyarakat.

Hadirnya berbagai usaha di bidang jasa boga restoran merupakan salah satu usaha yang diminati oleh penduduk yang berada di wilayah Jakarta. Hal tersebut terbukti berdasarkan *Jakarta Dining Index* (tahun 2013) yang menyatakan bahwa pertumbuhan restoran kelas menengah dan atas mencapai 250% dalam lima tahun terakhir. Dengan banyaknya pertumbuhan di bidang boga maka seperti yang tertera di Badan Pusat Statistik (2013), mendata pertumbuhan ekonomi pada bidang usaha di sektor perdagangan, hotel dan restoran naik (1,09%) dibanding tahun 2012. Jumlah ini akan terus meningkat seiring berkembangnya masyarakat yang disertai dengan pertumbuhan penduduk yang disertai gaya hidup masyarakat.

Seiring dengan berkembangnya gaya hidup masyarakat dimana kini kegiatan makan memiliki ciri khas tersendiri dan telah meluas sebagai ajang

sosialisasi, salah satu diantaranya ialah konsep yang terkenal dengan sebutan *all you can eat* : *All you can eat* adalah sebuah restoran dengan konsep semua hidangan yang disajikan dapat dinikmati sepuasnya dengan sekali pembayaran. Menjamurnya restoran dengan konsep *all you can eat* disebabkan ketertarikan masyarakat akan konsumsi makanan, dari sisi pandang para pengelola restoran mereka menghitung kesanggupan makan para pelanggannya sehingga harga disesuaikan secara umum dengan kesanggupan para pelanggan mengkonsumsi makanan yang dihidangkan. Keuntungan yang diraih para pengelola restoran dengan konsep *all you can eat* cukup besar dan hal itu tidak luput dengan kepuasan konsumen sehingga membuat banyak masyarakat semakin tertarik oleh penyajian menu dengan sistem layanan *self service* yang disediakan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Daryanto dan Ismanto, 2014). *Self service* merupakan pelayanan dimana para pengunjung yang datang melayani diri sendiri dan hidangan disediakan dengan konsep *buffet*. *Buffet* yang berasal dari Prancis dan dibawa ke Indonesia pada jaman penjajahan, pelayanan ini hanya dinikmati oleh penguasa saat itu. Seiring berjalannya waktu maka *buffet* dapat dinikmati setiap orang. Tidak ada perbedaan yang besar antara *buffet continental* dan *buffet oriental* hanya berbeda hidangan dan menu yang disajikan karena pelayanan *buffet* yang berasal dari Eropa diadaptasi dan diterapkan kedalam cara makan di Asia. Penataan hidangan pada restoran *buffet* atau prasmanan menggunakan piring saji

atau chaving dish dan ditata menurut hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan selingan dan hidangan penutup sesuai dengan jenis bahannya.

Budaya yang dibawa pada jaman penjajahan dahulu, secara tidak langsung melekat dengan pola hidup masyarakat, budaya Eropa yang melekat kepada masyarakat Asia, lalu negara-negara Asia yang melakukan perjalanan menyebarkan budaya tersebut sehingga melekat kepada pola hidup masyarakat di Indonesia terutama pada kuliner. Restoran Jepang dengan pelayanan *self service* dengan konsep *all you can eat* contohnya, dengan cita rasa hidangan dan bumbu yang dipadu dengan rempah-rempah dari Indonesia, jenis hidangan dari negara asalnya dan memakai pelayanan dari Eropa hal ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Indonesia terutama di Jakarta yang merupakan kota metropolitan.

Budaya Jepang telah masuk dan berpengaruh ke dalam kehidupan sehari-hari masyarakat muda di Indonesia. Hal tersebut bukan semata-mata disebabkan karena budaya tersebut dibawa oleh negara yang notabene-nya telah menjajah negara kita. Tapi, memang pengaruh kekuatan negara Jepang di seluruh dunia sudah terkenal kuat. Pengaruh kekuatan ini dengan mudahnya masuk ke dalam budaya negara lain karena tidak lain dan tidak bukan disebabkan cara penyebaran dan pengemasannya yang sangat berbeda. Budaya Jepang sudah cukup terkenal dan sedikit banyak ikut memengaruhi gaya hidup orang Indonesia. Sushi dan jenis makanan Jepang lainnya sudah banyak disukai bahkan gerai-gerai makanan mulai dari franchise sampai restoran kecil dengan investasi baru berlomba-lomba menyajikannya. Bisnis makanan Jepang di Indonesia berkembang sangat cepat bahkan mungkin diperkirakan akan semakin meluas lagi di tahun-tahun mendatang. Selain penelitian yang sudah menjelaskan kandungan menyehatkan

bila menyantap sushi (Hata dan Kondo, 1999) makanan Jepang memang sudah unggul dalam segi budayanya, sehingga ini berimbas juga pada banyaknya orang yang kemudian menaruh selera pada kulinernya. Berkembangnya bisnis makanan asal negeri Matahari Terbit tersebut karena ada kesamaan antara makanan Indonesia dan Jepang, terutama pada kue dan olahan beras seperti, tepung ketan (kue mochi dan kue bugis) beras (onigiri dan arem-arem). Bisnis makanan Jepang di Indonesia sendiri baru berkembang pada era 90-an, di mana restoran Jepang mulai menjamur di Tanah Air. Beberapa restoran Jepang di Jakarta yang memiliki konsep *self service* diantaranya Hanamasa, Yuraku, Sushi Joobu, Shaburi dan Nanaban Tei. Nanaban Tei merupakan salah satu restoran *all you can eat* yang berada di pusat daerah Jakarta.

Nanaban Tei sebagai sebuah restoran ala Jepang menyajikan konsep '*all you can eat*' atau makan sepuasnya. Berdiri sejak tahun 1988, Nanaban Tei yang mempunyai arti 'Restoran Nomor Tujuh' ini berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto no. 84, Menteng, Jakarta Pusat pada awalnya, hingga pada tanggal 20 November 1999, Nanaban Tei restoran pindah ke lokasi baru yaitu di Gedung Djakarta Theater Lt. dasar, Jl. MH. Thamrin no.9, Jakarta Pusat hingga saat ini. Sejak berdiri tahun 1988, Nanaban Tei telah menjadi salah satu restoran favorit yang dikenal dengan hidangan Yakiniiku, Shabu Shabu dan Sukiyaki.

Restoran Nanaban Tei memakai sistem pembayaran tunai atau dengan kartu kredit. Setiap pelanggan dipersilahkan mengambil makanan sepuasnya tanpa batas waktu yang ditentukan, dapat berkali-kali mengambil makanan yang sama atau berbeda dengan sekali pembayaran, karena konsep yang dipakai adalah *self service* maka para pelayan hanya membantu pelanggan yang membutuhkan



bantuan, mengisi hidangan yang habis dan membersihkan meja pelanggan setelah makan, menyalakan kompor dan menyiapkan peralatan serta mematikan dan membersihkan kompor setelah dipakai. Meskipun menggunakan *self service*, para pelayan selalu diminta untuk sigap dalam melayani para pelanggannya. Para pelanggan selalu menginginkan kecepatan dan kualitas pelayanan yang baik, mereka akan sangat puas ketika hasrat dan kebutuhan mereka terpenuhi. Oleh sebab itu keberhasilan sebuah restoran dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, lingkungan, kepercayaan, kecepatan, hiburan, kebersihan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah restoran, semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan menandakan keberhasilan sebuah restoran dalam memenuhi harapan pelanggannya. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk, pelayanan dan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Meskipun demikian masih terdapat kemungkinan adanya pelanggan yang belum sepenuhnya terpuaskan terhadap pelayanannya, hal tersebut dikarenakan para pelanggan memiliki kebutuhan, keinginan dan karakter yang berbeda.

Menurut penelitian sebelumnya Maharani, 2014. Mengenai “identifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk hidangan pada restoran buffet di Nanaban tei jakarta pusat” bahwa menariknya konsep *all you can eat* pada restoran *buffet*, menimbulkan harapan bahwa pelanggan akan puas dengan produk yang disajikan dalam restoran tersebut, sehingga pemikiran itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang berkunjung ke restoran *buffet*. Tetapi sesungguhnya hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa masih terdapat

pelanggan yang belum sepenuhnya puas dengan produk hidangan yang disajikan di Nanaban Tei Jakarta pusat. Penelitian ini ingin mengetahui tidak hanya produk hidangan tetapi lebih jauh tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian lanjutan yang meneliti mengenai identifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di restoran Nanaban Tei Jakarta pusat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan pada mata kuliah di program studi tata boga khususnya mata kuliah tata hidang dan mata kuliah terkait lainnya.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, identifikasi masalah yang diteliti adalah :

1. Apa yang menyebabkan ketertarikan pelanggan terhadap pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat?
3. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat?
4. Apa yang menyebabkan konsumen tertarik dengan restoran yang memakai konsep *all you can eat*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada restoran dengan konsep *all you can eat*?

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi hanya pada identifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka perumusan masalah yang dapat diteliti adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat.

### **1.6. Kegunaan Penelitian**

1. Mendapat gambaran tentang hal yang disukai pelanggan terhadap pelayanan pada restoran *buffet* khususnya Nanaban Tei Jakarta Pusat.
2. Menambah wawasan pembaca khususnya mahasiswa Tata Boga tentang pelayanan pada restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* yang sudah mulai banyak di industri.
3. Menjalin relasi antara Universitas Negeri Jakarta Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga dengan pihak Restoran Nanaban Tei Jakarta Pusat.

4. Memberikan informasi tambahan bagi pembaca umum yang akan mendirikan usaha serupa.
5. Memberi masukan kepada pengampu mata kuliah tata hidang dan dasar manajemen usaha jasa boga jurusan IKK Universitas Negeri Jakarta, dalam melengkapi materi perkuliahan dengan melihat semakin bertambahnya jenis restoran dengan konsep “*all you can eat*”.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Kerangka Teoritik**

##### **2.1.1. Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan adalah orang yang penting dalam perusahaan (Handi Irawan, 2002). Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009), pelanggan adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Dengan demikian pelanggan adalah seseorang yang sangat penting bagi perusahaan atau suatu tempat untuk memuaskan keinginannya dengan mendapatkan suatu produk atau jasa dan datang secara *continue* dan berulang kali.

Setiap pelanggan memiliki harapan pada produk atau pelayanan penyedia jasa. Harapan adalah kunci pokok bagi setiap pelaku bisnis yang terlibat dalam kepuasan pelanggan. Tanpa mengenal harapan pelanggan sebaik-baiknya, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada para pelanggannya (Handi Irawan, 2002). Semakin tingginya harapan pelanggan maka semakin sulit pelanggan dipuaskan begitu juga sebaliknya, apabila rendahnya harapan pelanggan maka semakin mudah pelanggan dipuaskan.

Dalam manajemen pelayanan bidang makanan dan minuman, pelayanan hidangan merupakan faktor kunci dalam pelayanan makanan. Hal ini dikarenakan hidangan lezat apa pun, jika tidak disajikan dengan baik tidak akan ada orang

yang membeli. Dalam rangka meningkatkan pendapatan usahanya, maka para pengusaha saling berlomba untuk meningkatkan mutu, antara lain melalui pelayanan sebaik-baiknya sehingga diharapkan dapat meraup keuntungan besar dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, maka sumber daya manusia di bagian ini harus menampilkan kesopanan, kebaikan, dan ketulusan dalam melayani secara efisien. Kesopanan, kebaikan dan ketulusan selain dipelajari juga harus muncul dari dalam diri, sehingga apa yang diperbuat waktu melayani tamu juga dirasakan oleh tamu. Efisien dalam pelayanan adalah bagaimana staf pelayanan mengatur operasi pelayanan untuk mengantarkan produksi makanan secara efektif. Untuk itu seseorang yang bertugas di bagian pelayanan juga harus ahli, cekatan dan setiap saat menggunakan standar penampilan yang paling tinggi serta mempersemahkan kemampuannya untuk memuaskan para pelanggannya (Fadiati, 2011).

Dikutip oleh Kotler dan Amstrong (2004), Richard Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu barang, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Ivone, 2009). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan harapannya (Kotler dalam Santoso, 2011). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada

evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan harapannya.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 1995), ada tiga aspek yang dapat mengukur perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan harapan yang diterima oleh pelanggan berikut adalah perbandingannya :

- a. Apabila pelayanan (*perceived performance*) melebihi harapan (*expectation*) berarti pelanggan merasa puas.
- b. Apabila harapan (*expectation*) melebihi pelayanan (*perceived performance*) berarti pelanggan tidak puas.
- c. Apabila harapan (*expectation*) sama dengan pelayanan (*perceived performance*) berarti pelanggan menerima dengan baik.

Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui bahwa variabel penentu kepuasan pelanggan adalah *expectation* dan *perceived performance*. Menurut Tse dan Wilton dalam Santoso (2011) mengemukakan bahwa :

- a. Kepuasan pelanggan dipengaruhi langsung oleh *perceived performance*.
- b. Terhadap kepuasan pelanggan, *perceived performance* memberikan pengaruh langsung lebih kuat dibandingkan *expectation*.

Sesuai dengan penjelasan di atas, persepsi/anggapan memberikan pengaruh langsung yang lebih kuat kepada pelanggan. Persepsi lebih mengacu pada perasaan pelanggan terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang diterimanya. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari yang dibayangkan, maka ia akan merasa puas, kualitas perusahaan atau produk akan dipersepsikan tinggi, sebaliknya apabila ia merasa bahwa jasa yang diterimanya tidak sesuai yang

diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan dan kualitas jasa dipersepsikan rendah.

Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, berdasarkan studi literature (Daryanto dan Ismanto, 2014), terdapat lima *driver* utama kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitive, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitive terhadap harga, komponen harga tidak relatif penting bagi mereka.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.

4. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk



menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

#### 5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan semakin puas apabila relative murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran *driver* pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara *driver* yang satu dengan *driver* yang lain, masing-masing *driver* memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya

Pelanggan merupakan pihak yang merasakan pelayanan, dalam berjalannya suatu usaha termasuk dalam restoran *buffet*, untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan yang lebih realistis dan sesuai keinginan pelanggan dibutuhkan kualitas sebagai karakteristik dari berbagai aplikasi yang dirasakan pelanggan sehingga dalam penelitian ini lingkup kepuasan pelanggan yang akan diteliti seputar kualitas pelayanan.

#### 2.1.2. Kualitas Pelayanan

Patton (dalam Daryanto dan Ismanto 2014) mengemukakan bahwa nilai sebenarnya pelayanan terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu *Passionate* (Gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif), dan *Positive* (positif) dari orang-orang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan tersebut. Berikut adalah penjelasannya:

**a. *Passionate* (Gairah)**

Gairah diperlukan untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang diberikan akan dibawakan pada pelayanan sepenuh hati. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika seorang pramusaji memiliki gairah hidup yang tinggi, maka pelayanan yang diberikan akan cenderung penuh dengan senyuman, vitalitas, dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang yang akan dilayani, sehingga para pelanggan akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi.

**b. *Progressive* (Progresif)**

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, para pramusaji perlu senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap progresif ini dapat dikembangkan jika memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas, kemauan belajar yang tinggi, keberanian menghadapi perusahaan, dan tidak membatasi diri pada cara-cara memberi pelayanan yang monoton (terus-menerus sama, dari waktu ke waktu).

**c. *Proactive* (Proaktif)**

Pelayanan diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi konsumen atau pelanggan. Membiarkan konsumen atau pelanggan bingung dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap proaktif. Sikap proaktif dapat dipupuk dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya dilakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru

untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan dan bisnis yang kita tekuni.

**d. *Positive* (Positif)**

Bersikap positif mendorong para pramusaji untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang dihadapi. Bersikap positif membimbing untuk lebih fokus pada penyelesaian masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti menyambut hangat para konsumen, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada konsumen, bahwa kita dapat memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, dan memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang dapat dilakukan adalah member pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014), apapun pelayanan kepada pelanggan tentunya telah ada ketentuan tatalaksananya, prosedur, dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan pelayanan kepada pelanggan harus mempunyai makna mutu pelayanan yang :

1. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas, dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
2. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

Hal tersebut dipengaruhi oleh unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut :

**a. Penampilan**

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti, wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

**b. Tepat waktu dan janji**

Secara utuh dan prima, pramusaji dalam menyampaikan informasi perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 menit selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

**c. Kesiediaan melayani**

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis pramusaji harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

**d. Pengetahuan dan keahlian**

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, pramusaji harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini pramusaji harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman luas dibidangnya.

**e. Kesopanan dan ramah tamah**

Pelanggan pengguna jasa itu sendiri dan lapisan konsumen baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya

maka pramusaji dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

#### **f. Kejujuran dan kepercayaan**

Pelayanan ini oleh pelanggan dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini pramusaji tersebut dapat dikategorikan sebagai pramusaji yang dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

#### **g. Kepastian hukum**

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap pelanggan yang berupa surat keputusan harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum yang jelas akan mempengaruhi sikap pelanggan. Bila mempunyai cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

#### **h. Keterbukaan**

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada pelanggan.

#### **i. Efisien**

Setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntunan pelanggan adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

#### **j. Biaya**

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli konsumen dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **k. Tidak rasial**

Pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

#### **l. Kesederhanaan**

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Menurut Anggraini dalam penelitiannya (2010), ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan, yaitu:

##### **1. Mudah dan cepat**

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

## 2. Keterbukaan

Membuat pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamrih dan terbuka. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen.

## 3. Perhatikan kepada kebutuhan

Perlu ketrampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu ketrampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan.

## 4. Keakraban

Membuat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Umumnya konsumen merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Secara jujur akan merasa nyaman bila pramusaji yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1997) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi 5 dimensi pokok faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah :

### 1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu

indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

## 2. *Reliability* (Kepercayaan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

## 3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

## 4. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.



## 5. *Emphaty* (Empati)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Pendapat serupa dikemukakan oleh Kotler (2000) (dalam Buchari Alma 2007) bahwa dimensi pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu :

### 1. *Tangible* (Bukti langsung)

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

### 2. *Reliability* (Kepercayaan)

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

### 3. *Responsivenees* (Daya tanggap)

Daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

#### 5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

Dari pemaparan diatas dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah karakteristik sistem pelayanan yang dilakukan di restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

#### 2.1.3. Restoran *Buffet*

Restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang atau malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati makanan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan di dalam daftar yang disediakan oleh restoran tersebut (Darmaatmadja, 2011). Menurut Marsum (2009)

restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (2003) restoran *buffet* adalah restoran yang hidangannya diletakkan di atas meja, tamu mengambil sendiri hidangan yang disukai. Dalam hal ini pramusaji membantu melayani minum dan mengambil piring yang kosong. Pendapat serupa menurut Fadiati (2011) restoran *buffet* adalah restoran yang menyajikan bermacam-macam hidangan mulai dari hidangan pembuka sampai dengan penutup. Hidangan disusun sangat menarik dan tamu melayani dirinya sendiri. Cara pembayarannya ada dua macam, yaitu ada yang dibayar berdasarkan hidangan yang diambil saja dan ada pula yang dibayar per porsi untuk keseluruhan hidangan walaupun salah satu hidangannya tidak diambil.

Dari pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa restoran adalah suatu atau bangunan yang menyelenggarakan pelayanan dimana tamu datang untuk mendapatkan pelayanan dan menikmati makanan atau minuman serta membayar hidangan yang dipesan sesuai dengan harga yang ditentukan di daftar menu, *buffet* merupakan salah satu sistem pelayanan yang melayani diri sendiri dengan cara pembayaran yang dibayarkan berdasarkan hidangan yang diambil saja atau per porsi untuk keseluruhan hidangan.

Untuk usaha restoran *buffet* harga sudah dicantumkan. Setiap tamu bebas memilih dan melayani dari hidangan yang telah tersedia dengan lengkap di atas meja *buffet* atau meja hidang yang dapat dinikmati dengan pembayaran tertentu.

Jumlah uang yang dibayarkan berdasarkan jumlah orang yang menyantapnya (Agus, 2012).

Pada penataan meja prasmanan (*buffet*) semua hidangan diatur di atas meja. Alat-alat hidang dan serbet makan diatur sedemikian rupa sehingga tamu dapat dengan mudah mengambil sendiri makanan yang disukai. Cara menyajikan hidangan pesta secara prasmanan banyak dilakukan karena tamu dapat memilih hidangan sesuai selera, di samping itu tamu merasa lebih santai dalam menikmati hidangan. Bagi penyelenggara pesta, penataan meja prasmanan dapat menghemat tenaga karena tidak perlu menyediakan tenaga khusus untuk menghidangkan makanan dan melayani tamu (Sudjaja dan Sondakh, 1999).

Restoran yang menyediakan hidangan secara prasmanan telah menentukan harga makanannya. Tamu lebih dahulu membayar harga makanan yang telah ditentukan, setelah itu dapat makan sepuas-puasnya. Biasanya air putih atau tawar sudah termasuk dalam makanan, sedangkan bila tamu ingin minuman lain dikenakan pembayaran tambahan. Untuk menikmati hidangan, disediakan meja makan yang ditata seperti meja makan di hotel. Restoran *buffet* sekarang ini mempunyai model yang lebih sederhana dengan dekorasi terbatas dan ciri khas restoran tersebut. Makanan yang dipajang di atas meja *buffet* dibuat menarik dan sederhana, namun tidak mengurangi kesan terhadap kelezatan dan keindahan makanan yang disajikan.

Menurut Budiharti Sudjaja dan Masye Manaffe Sondakh (1999), hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menghias meja *buffet* adalah sebagai berikut :

1. Hiasan yang digunakan tetap menunjang hidangan pokoknya seperti warna, susunan, bentuk, dan ukuran.

2. Peralatan yang dipakai harus tepat karena akan menunjang keindahan hidangan yang disajikan, misalnya makanan yang harus disajikan dalam keadaan panas menggunakan *chaving dish*.
3. Bentuk dan ukuran peralatan yang digunakan harus tepat besarnya supaya makanan yang disajikan memadai.

Beraneka ragam bentuk meja *buffet* dapat diatur, bentuk meja segi empat, segi empat panjang, bulat, setengah bulat, dan segitiga. Bentuk yang akan dibuat harus sesuai dengan besarnya ruangan, jumlah makanan yang akan dihidangkan, dan jumlah tamu yang akan datang. Standar kapasitas untuk meja *buffet* sebaiknya untuk 100 orang. Bentuk meja *buffet* dapat dibuat lebih dari satu jenis untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan. Harus diperhatikan pula lintas waktu mengambil makanan. Makanan yang diatur di atas meja disesuaikan dengan urutan menu. Misalnya, makanan pembuka dan makanan penutup diletakkan pada meja terpisah. Dalam mempersiapkan restoran *buffet* ada beberapa hal yang harus dipersiapkan seperti :

### **1. Penataan alat makan dan minum**

Meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, ditata, diatur dan di susun dengan rapih; dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan di tempat tertentu terutama dalam *side stand* atau meja samping.

*Silverware* atau peralatan makan yang terbuat dari logam, *stainlees steel* seperti sendok, garpu dan pisau. Alat makan ini disiapkan dekat dengan dengan piring hidang dan piring daging. *Chinaware* atau peralatan makan yang terbuat dari porselen dan keramik. Penataan alat makan ini di letakkan dekat dengan

menu yang disediakan, seperti piring makan diletakkan dekat dengan piring daging dan hidangan inti. *Glassware* atau peralatan minum. Peralatan hidang ini disimpan di bar sehingga tidak disediakan pada meja peralatan alat hidang, sedangkan gelas untuk *dessert* atau es buah disediakan dekat dengan hidangan manis dan hidangan penutup.

## **2. Peralatan dan Perlengkapan Restoran *Buffet***

Pada restoran *buffet* diperlukan berbagai perabot dan peralatan hidang, peralatan makan dan minum. Penataan perabot seperti meja dan kursi, harus senantiasa diperhatikan harmoni keteraturan ruangan seperti keselarasan susunan atau penarikan garis lurus antar susunan yang satu dengan yang lainnya. Dalam penataan meja dan kursi, harus diingat pula jarak yang cukup antara satu susunan dengan yang lainnya, untuk menghindari kesulitan ruang gerak yang akan mengganggu kenyamanan tamu. Demikian pula dengan ruang gerak *waiter/waitress* yang membutuhkan ruang gerak yang cukup pada wilayah kerjanya (Siegel dkk, 2000). Menurut Marsum (1999) Pada restoran *buffet* perabot harus benar-benar diseleksi secara cermat sehingga semua dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhannya. Perabot tersebut harus praktis, nyaman dipakai serta sedap dipandang. Untuk tiap *out-let* atau bagian dari ruang makan sengaha dibuat berbeda; sesekali perlu juga diubah susunannya untuk mengubah suasana agar tidak membosankan, selalu menarik dan menawan. Kayu adalah bahan baku yang paling umum digunakan sebagai perabot di dalam ruang makan. Bermacam-macam corak dan tipe perabotan serta dekorasi dari bunga-bunga susunannya akan tampak bagus dan menarik. Perabot dari kayu biasanya merupakan bagian

yang penting seperti meja, kursi, lemari, meja samping atau *side stand* dan sebagainya. Perabot yang dibuat dari bahan kayu mempunyai kelebihan tak berkarat, kuat, serta lebih nyaman dipakai. Menurut pendapat Sudjaja dan Sondakh (1999), meja yang terdapat kompor untuk para pelanggan mengolah hidangannya harus terdapat jarak dengan kursi untuk menjaga keamanan para pelanggan dari panas api saat mengolah hidangan. Kebutuhan ruang duduk untuk para pelanggan berkisar 70-80 cm untuk lebar antara setiap tempat duduk dan 35-40 cm untuk ruang antara kursi dengan meja. Berikut adalah penjelasan mengenai perabot pada restoran *buffet*:

a. Kursi

Menurut Marsum (1999), kursi-kursi dalam ruang makan disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga selalu tampak rapi dalam jajarannya. Model dan warnanya harus sesuai, karena kursi-kursi itu bervariasi, bentuk dan ukurannya, tinggi dan lebarnya, maka agar ruang makan itu bisa menampung cukup banyak tamu, ruangan itu perlu diatur dengan patokan tertentu. Dibawah ini ada cara atau patokan ukuran yang baik :

1. Tempat duduknya setinggi 46 cm atau 18 inci dari lantai.
2. Tinggi bagian sandarannya dari lantai adalah 1 m atau 3 feet.
3. Dalamnya tempat sandaran dari ujung depan kursi adalah 46 cm atau 18 inci.

b. Meja

Ada bermacam-macam bentuk meja makan. Meja makan yang dipilih akan ditempatkan; misalnya di pojok, di tengah, di pinggir dan sebagainya.

Bentuk-bentuk yang paling umum adalah :

1. Bentuk bulat, ada bermacam-macam ukurannya.
2. Bentuk elips atau lonjong telur.
3. Bentuk bujur sangkar (*square table*).
4. Bentuk persegi panjang.

Penyusunan meja terkadang disesuaikan dengan tipe atau gaya restorannya. Selain bentuknya, ukurannya pun bermacam-macam. Ada meja yang dipergunakan untuk 2 orang, 3 orang, 4 orang, 6 orang atau 8 orang.

c. *Glassware* atau peralatan yang terbuat dari gelas

*Glassware* merupakan perlengkapan pokok. Pada restoran *buffet* peralatan yang terbuat dari gelas tidak selalu disediakan kecuali untuk manisan, karena minuman biasanya tidak termasuk dalam paket yang disediakan tetapi terdapat pada kartu menu sehingga penyajian terpisah dari hidangan yang lain. Pada restoran *buffet* peralatan minum yang terbuat dari gelas terdiri dari berbagai jenis seperti, gelas bir, air putih, gelas jus, gelas es krim, dan gelas untuk *soft drink*.

d. *Silverware* atau peralatan yang terbuat dari logam dan *stainlees steel*

Menurut Marsum (1999), pada tata hidang peralatan yang terbuat dari *silverware* terdiri dari 3 jenis yaitu :

1. *Flatwares*

*Flatwares* adalah semua alat yang berbentuk sendok dan garpu di dalam dunia perdagangan katering.

2. *Cutlery* adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pisau dan semua alat untuk memotong.



3. *Hollowwares* yang terdiri dari alat-alat yang terbuat dari perak, terpisah dari *flatwares* atau *cutlery*. Beberapa contohnya : poci untuk kopi (*coffee pot*), tempat susu atau krim (*milk jug* atau *creamers*), tempat gula (*sugar bowl*), dan tempat mentega (*butter bowl*).

Pada restoran *buffet* Jepang biasanya alat makan yang terbuat dari bahan ini disediakan hanya untuk makanan pembuka dan penutup. Sendok untuk *soup* dan *dessert*. Garpu untuk hidangan pembuka seperti, salad dan asinan, sedangkan pisau jarang dipakai dan disediakan karena hidangan sudah dalam bentuk potongan kecil sehingga para pelanggan cukup mengolah sendiri tanpa perlu memotongnya lagi sedangkan untuk mengolah hidangan dan menikmati hidangan di restoran tertentu yang bertemakan restoran Jepang biasanya disediakan sumpit.

- e. *Chinaware* atau peralatan yang terbuat dari porselen dan keramik

*Chinaware* adalah peralatan pecah belah yang terbuat dari keramik, porselen atau tembikar untuk keperluan restoran. Pada waktu makan biasanya orang akan memperhatikan piringnya; terbuat dari keramik atau porselen yang sangat menarik, dengan warna dan model yang beragam. Di suatu restoran biasanya dipakai satu model *chinaware* saja (Marsum, 1999). *Chinaware* merupakan peralatan yang sangat penting. Pemeliharaan *chinaware* sangat penting karena berhubungan dengan keamanan dan kebersihan (Sudjaja dan Sondakh, 1999). Pada restoran *buffet*, peralatan ini terdiri dari mangkuk untuk bubur dan piring berukuran besar untuk mengambil dan menikmati hidangan inti, karena konsep *all you can eat* maka hidangan yang disajikan cukup beragam dan

banyak, sehingga piring yang disediakan cukup besar. Para pelanggan dapat mengambil hidangan inti atau *maincourse* dalam jumlah yang cukup banyak.

f. *Table accompaniment* atau perlengkapan meja makan.

Pada restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* dan dengan cara mengolah makanan sendiri sangat jarang terdapat *table accompaniment* dikarenakan pada meja terdapat kompor sehingga para pelanggan akan merasa mejanya penuh dengan peralatan makan. Oleh karena itu *table accompaniment* seperti *tooth pick holder* atau tempat tusuk gigi, *salt and pepper shaker* atau garam dan lada jarang terdapat di atas meja, biasanya kedua perlengkapan ini terdapat pada meja tempat alat saji. Para pelanggan akan mengambil sendiri *table accompaniment* yang dibutuhkan (Siegel dkk, 2000).

### 3. Display Produk.

Hidangan yang sudah disajikan dalam keadaan tertata rapih, lalu dihidangkan diatas meja hidang yang ada pada ruang makan, penghidangan tersebut sesuai dengan posisi yang telah ditetapkan meliputi hidangan *appetizer*, hidangan *maincourse*, hidangan *soup*, selingan dan *dessert* (Marsum, 1999). Hidangan *appetizer* dikelompokan sesuai dengan jenisnya seperti salad, asinan dan soup, hidangan *maincourse* yakiniku dan sukiyaki disusun menurut jenis bahannya seperti sayuran (pok cai, wortel, sawi, selada) *seafood* (hasil olahan seperti bakso ikan, bakso kepiting, dan bakso udang, ikan yang diberi bumbu, udang, cumi), daging (tenderloin, sirloin, lamb, hati, lidah dan rib) dan unggas (olahan ayam yang diberi bumbu pedas), hidangan selingan seperti aneka

gorengan, *gyoza* (siomay jepang), telur gulung, *onion ring*, dan hidangan *dessert* seperti manisan, aneka jajan pasar, kue dan es buah.

#### **4. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman di Restoran *buffet***

Dalam pelayanan (Prasadj, 2009), hal-hal yang harus diperhatikan setiap pramusaji (waiter/waitress) di restoran *buffet* harus memiliki kriteria dan standar dalam berpenampilan atau *grooming* seperti :

##### **1. Kebersihan badan**

Kebersihan badan harus mendapat perhatian yang utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk itu seseorang pramusaji harus mandi 3 kali sehari dan diusahakan menggunakan air hangat.

##### **2. Kulit**

Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Harus banyak minum, makan buah-buahan, cukup tidur dan istirahat untuk menjaga kesehatan tubuh.

##### **3. Rambut**

Kesehatan rambut dan kulit kepala menjadi hal yang harus diperhatikan dalam penampilan seorang pramusaji. Hal-hal yang harus diperhatikan antara lain:

- a. Mencuci rambut dengan shampoo yang serasi dalam waktu tertentu untuk menjaga kebersihan rambut.
- b. Penggunaan minyak rambut, sisir dengan rapi. Rambut yang acak-acakan mencerminkan pribadi yang acak-acakan juga.

- c. Bebaskan rambut dari kutu dan ketombe, jaga agar jangan sampai menimbulkan aroma atau bau yang tidak sedap.
- d. Pria tidak dibenarkan memanjangkan rambut.
- e. Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala ditempat umum terutama didekat dapur, meja makan dan peralatan makan.
- f. Dilarang memegang rambut atau kepala pada saat melayani tamu.
- g. Bagi wanita dibenarkan memanjangkan rambut hingga atas bahu. Tetapi jika dipanjangkan lebih dari sebatas bahu dengan alasan pribadi maka rambut harus ditutup dengan hair nett.

#### **4. Kumis dan Jenggot**

Service yang diberikan kepada tamu akan bernilai lebih baik jika karyawan yang memberikannya tidak memelihara kumis dan jenggot. Oleh sebab itu memelihara kumis dan jenggot dilarang sama sekali.

#### **5. Tangan dan Kuku**

Tangan dan kuku juga harus diperhatikan kebersihannya, seperti :

- a. Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu.
- b. Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari refreshing room atau toilet.
- c. Seorang pramusaji tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Ujung kuku kaki harus dipotong rapi dan tidak kelihatan kotor.
- d. Jari tangan jangan ada kesan nikotin bagi yang merokok.
- e. Hindari pemakaian cat kuku yang keras.

## 6. Mulut dan Gigi

Bagian ini merupakan bagian terpenting dan tidak boleh dianggap remeh. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja, karena itu hal-hal yang harus diperhatikan oleh pramusaji adalah sebagai berikut :

- a. Menyikat gigi minimal tiga kali dalam sehari dengan menggunakan pasta dan sikat gigi yang serasi.
- b. Sering berkumur-kumur apalagi jika berjam-jam tidak makan sesuatu.
- c. Makanlah dengan teratur, kesehatan perut akan berhubungan dengan rongga mulut.

## 7. Kaki, kaus kaki dan sepatu

Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Berikut adalah penjelasannya :

- a. Kaus kaki tidak boleh dipergunakan secara panjang sehingga menimbulkan bau kotoran busuk.
  - b. Pakai talcum powder pada telapak kaki supaya tetap segar meskipun banyak berjalan atau berdiri.
  - c. Hindari pemakaian sepatu yang ujung nya lancip agar tidak menimbulkan keletihan.
  - d. Bahan sepatu harus terbuat dari kulit yang bewarna gelap, selalu disemir sehingga bersih dan mengkilap.
  - e. Selalu perhatikan telapak sepatu, apakah ada sepatu yang menonjol.
  - f. Wanita dilarang memakai sepatu yang bertumit tinggi ketika sedang bertugas.
- Dianjurkan memakai stocking yang sama dengan warna kulit.

## 8. Emas dan Perhiasan

Pemakaian perhiasan harus diperhatikan setiap pramusaji. Berikut adalah penjelasannya :

- a. Dilarang memakai perhiasan secara menyolok.
- b. Karyawan wanita dilarang memaki ear ring ketika bertugas.
- c. Hindari segala bentuk penampilan menyolok ketika bertugas.

## 9. Pakaian Seragam

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan uniform yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena uniform ini dianggap sebagai cermin dari bonafiditas perusahaan. Melalui *uniform* akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut. Oleh sebab itu para karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang *uniform* yaitu :

- a. Pakaian seragam yang diberikan harus dan hanya dipakai dalam kerja.
- b. Harus merasa bangga dengan uniform tersebut.
- c. Uniform harus senantiasa dirawat secara baik agar tetap rapi, bersih dan tahan lama.
- d. Pramusaji harus memakai dasi kupu-kupu (untuk yang *training*), untuk karyawan memakai seragam yang ditetapkan oleh pihak restoran.
- e. Hendaknya selalu memperhatikan kerapian penampilan dicerminkan yang terdapat di ruang *locker* atau ruang ganti.

## 10. Sikap dan Tingkah Laku.

Sikap dan perilaku setiap karyawan dan pramusaji perlu diperhatikan, khususnya dalam melayani setiap pelanggan dan tamu yang datang. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Sikap, pembawaan dan tingkah laku sebagai karyawan khususnya bagi para pramusaji harus dijaga dan dipelihara. Karyawan harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta senantiasa dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Harus selalu dalam keadaan rapi.
- b. Setiap karyawan harus selalu bersikap siap sedia dan ramah terhadap tamu restoran. Penampilannya yang selalu tersenyum dalam keadaan bagaimanapun juga akan membawa arti yang sangat banyak bagi diri karyawan tersebut, bagi tamu restoran, relasi restoran, bagi pimpinan dan teman sekerja.
- c. Seorang karyawan restoran dituntut untuk memiliki sikap yang toleran, yaitu mampu berpikir dan mempertimbangkan segala sisi dan kepentingan orang lain, bukan dari sisi kepentingan individu pribadinya. Ia juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.
- d. Gaya bicara yaitu untuk dapat menimbulkan daya tarik kepada lawan bicara, maka pramusaji harus memiliki gaya berbicara. Misalnya dengan anggota badan, dari mimik muka atau campuran dari gerak tangan dan suara.
- e. Sikap badan yaitu sikap badan sewaktu berbicara dapat memberikan daya tarik bagi percakapan yang dilakukan. Sikap badan dapat menghidupkan suasana sehingga antara pembicara dan lawan terdapat suasana penuh keakraban.
- f. Sopan santun yaitu sesuatu yang sangat essensial dalam berhadapan dengan tamu ialah disiplin pribadi dari karyawan atau pramusaji.

Ada tiga pokok kaidah pelayanan yang sangat mendasar di restoran *buffet* (Agus,2012), dimana antara yang satu dengan yang lainnya saling memiliki dan saling keterkaitan, yaitu :

## **1. Persiapan Pelayanan**

Persiapan pelayanan yang dimaksud disini bukan dalam arti yang sempit yaitu mempersiapkan hidangan untuk disajikan, tetapi persiapan dalam arti luas, yaitu persiapan mental dan fisik penyaji serta berbagai piranti kerja yang mendukung terciptanya kelancaran pelayanan.

Dengan demikian persiapan pelayanan dalam skala luas dapat dikelompokkan menjadi 4 macam yaitu :

### **a. Persiapan Fisik**

Persiapan fisik penting dilakukan pramusaji sebelum melaksanakan tugas. Pramusaji tidak akan bisa memberikan layanan tanpa fisik yang siap. Diantara persiapan fisik tersebut adalah :

1. Berpakaian rapi, pantas, dan benar.
2. Menampilkan raut muka yang jernih serta menunjukkan keceriaan.
3. Sikap tubuh lentur dan luwes.
4. Sopan dan ramah tampil melalui air muka dan sikap tubuh.
5. Menunjukkan kondisi sehat jasmani.
6. Sikap siap untuk bekerja.

Sehubungan dengan penjagaan kesehatan ini pramusaji perlu menjaga agar tidak larut dalam pekerjaan, mengatur tempo emosional serta menghindari makanan yang terlalu banyak mengandung lemak. Pramusaji juga harus berupaya menghindarkan stres. Caranya ialah selalu menikmati pekerjaan dan menghitung berkah yang diperoleh dari pekerjaan tersebut.

Persiapan fisik yang benar akan menyebabkan pramusaji dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu-tamunya.



## **b. Persiapan Mental**

Dalam rangka mempersiapkan mental agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik, pramusaji harus memelihara konsentrasi, selalu percaya diri dan merasa bangga dengan tugas-tugas nya. Ia juga harus menjauhkan complain serta masalah-masalah pribadi ketika akan bekerja.

Pramusaji perlu memelihara konsentrasi pemikirannya agar perhatiannya mengarah terhadap pekerjaan yang akan dilakukan. Agar pemusatan pemikiran dapat dilakukan dengan sempurna beberapa hal perlu menjadi pedoman, antara lain:

1. Menganggap pekerjaan adalah sebagai hobby
2. Semua yang dimiliki diperoleh dari kerja tersebut.
3. Pekerjaan yang dilakukan itu merupakan ibadah.
4. Persiapan alat bantu

Yang dimaksud dengan alat-alat bantu segala macam peralatan yang dipergunakan dalam bekerja seperti:

1. Alat tulis menulis
2. Alat-alat makan minum
3. Alat-alat penyajian

## **c. Interaksi**

Proses interaksi diawali dengan datangnya tamu ke outlet penjualan. Pada saat yang sama proses pelayanan juga dimulai dengan melakukan penyambutan.

Proses interaksi berlanjut dengan timbulnya komunikasi, dimana melalui proses komunikasi ini kedua pihak mengharapkan memperoleh pengertian masing-masing. Pihak pramusaji berupaya untuk dapat memahami apa yang diinginkan

tamu, sedangkan pihak tamu yang datang akan memahami berbagai informasi yang diberikan berkaitan dengan kebutuhan. Kecocokan dalam berkomunikasi akan menghasilkan hal-hal positif bagi kedua belah pihak.

Khusus bagi pramusaji, pertanyaan yang diajukan tamu harus disadari sebagai sesuatu permintaan informasi dan bukan merupakan interogasi. Tamu menginginkan penjelasan atas sesuatu atau kepastian dari sesuatu yang diinginkan. Tamu tersebut juga menginginkan keterangan yang lengkap dan terinci menyangkut kebutuhannya sehubungan dengan persyaratan yang ditetapkan perusahaan. Namun demikian, apapun jenis pertanyaan yang diajukan tamu, pramusaji harus siap menjawabnya dengan cara yang sopan, jelas dan ramah. Apalagi yang menyangkut produksi yang dijual seperti bahan-bahan yang digunakan, porsi, harga, dan lain sebagainya.

#### **d. Tindak Lanjut Pelayanan**

Tindak lanjut pelayanan setelah interaksi adalah pelaksanaan pelayanan memenuhi kebutuhan tamu, sesuai permintaan. Dalam pelaksanaan pelayanan ini seluruh kesepakatan dengan tamu harus dapat direalisasikan berdasarkan ketentuan dan standart pelayanan yang ditetapkan sebelumnya.

Dalam prosedur pelayanan makanan dan minuman tak luput dari segala persiapan. Persiapan diri, persiapan ruangan kerja dan lingkungan, persiapan peralatan makan dan minum, dan peletakan perabot yang digunakan harus benar-benar diperhatikan.

#### 2.1.4. Pelayanan Makan dan Minum Jepang

Pada restoran Jepang terdapat cara penyajian dalam tradisi makan di Jepang. Pada restoran berbintang, hidangan biasanya disajikan satu persatu dengan pelayanan khusus dan sedikit formal, seperti jamuan Kaiseki, jamuan makan formal yang dahulu sering dilakukan para bangsawan untuk menjamu tamunya. Namun, di Jepang sendiri cara penyajian seperti ini tidak terlalu sering dipraktekkan lagi, mengingat kesibukan dan efektivitas waktu. Itu sebabnya, saat ini begitu banyak restoran Jepang yang menyajikan hidangannya sekaligus dalam satu nampan. Cara penyajian seperti ini juga diterapkan di hampir setiap rumah tangga di Jepang (Haydock dan Yukiko, 2005) .

Dalam menyantapnya tidak ada aturan tertentu. Namun, biasanya orang Jepang sendiri lebih suka memulai dari jenis daging terlebih dahulu, dilanjutkan dengan sup, kemudian nasi beserta acar. Restoran *buffet* di Jepang tidak terlalu berbeda dengan di Indonesia (Kosaki dan Wagner, 2003), dengan konsep *all you can eat (tabehodai)* penataan, penyajian dan giliran makan sama dengan di Indonesia. Di Indonesia konsep restoran Jepang diadaptasi dari Negara Sakura tersebut sehingga makanan pembuka, makanan inti dan makanan penutup dihidangkan sekaligus dalam satu penyajian. Di restoran *buffet* makanan ini ditata sesuai dengan jenisnya seperti sayuran (sawi, tomat, daun bawang, pok cai), daging sapi (daging, lidah, iga, dan hati), Unggas (daging ayam, dan telur), *seafood* (ikan, cumi, gurita, udang, kepiting), bahan olahan (bakso, daging asap), beras (nasi, bubur), mie (ramen, udon), dan buah (semangka, apel, nanas, jeruk, papaya).

Jepang mempunyai empat musim, yaitu musim gugur, musim panas, musim semi dan musim dingin. Beberapa menu dihidangkan pada setiap restoran *all you can eat* di Jepang sesuai dengan musimnya seperti pada musim gugur menu yang dihidangkan adalah sup jamur matsutake, ikan sanma yang diberi bumbu untuk dibakar, kroket ubi dan manisan kastanye. Pada musim panas hidangan yang disediakan seperti *zaru soba*, *yakitori*, *kabayaki*, *kakigori*, *saumen*. *Zaru soba* adalah mie khas jepang yang terbuat dari tepung soba, disajikan dapat disajikan dengan kuah kaldu hangat kemudian ditiriskan dan dihidangkan dingin. *Yakitori* adalah hidangan sate yang terbuat dari daging ayam dan dipanggang diatas batu arang. Daging ayam untuk *yakitori* diiris lebih besar dibumbui dengan saus tare yang terbuat dari mirin, sake, kecap dan gula setelah itu dibakar. Setelah matang *yakitori* biasanya disantap dengan bumbu garam, perasan air jeruk atau dengan saus tare tersebut. *Kabayaki* adalah makanan yang terbuat dari makanan laut terutama belut atau dalam istilah Jepang *unagi kabayaki* (belut panggang) karena dipercaya mengandung banyak nutrisi dan dapat mengembalikan stamina. *Kakigori* adalah es serut yang diberi sirup berwarna-warni dengan berbagai macam rasa. *Kakigori* sangat populer pada musim panas karena bisa menghilangkan haus di siang hari yang begitu panas. Sirup yang biasa digunakan adalah sirup strawberry, teh hijau, cerry, lemon, dan plum manis. *Soumen* adalah mie khas Jepang yang berwarna putih dan sangat tipis. *Soumen* biasa disajikan dingin dengan kuah kaldu atau *tsuyu*. Sebelum dimakan *soumen* dicelupkan ke dalam *tsuyu*, bukan disiramkan, Kuah kaldu yang terbuat dari kaldu katsuobushi ditambah bawang dan *myouga* (jahe Jepang). Pada musim saat musim panas tiba, *soumen* disajikan dengan es, supaya tetap dingin saat disantap.

Pada musim semi hidangan yang disajikan seperti sakura mochi, *onigiri umeboshi*, *ichigo daifuku*, *takenoko gohan*, *ikanago no kugi ni*. *Onigiri umeboshi* adalah nasi kepal yang biasa dibuat oleh para ibu untuk bekal makan anaknya saat di sekolah, *ume* atau buah plum mempunyai rasa asam dan asin diolah untuk isi dari nasi kepal atau *onigiri*. Sakura mochi adalah kue beras yang dibuat dari tepung beras dan air. Warna merah pada kue ini dibuat dari selai strawberry dan dibungkus dengan menggunakan daun sakura. *Ichigo daifuku* adalah kue yang terbuat dari tepung beras dan kacang azuki putih atau merah yang manis lalu diletakkan strawberry di dalamnya. *Takenoko gohan* adalah nasi dengan olahan bambu muda direbus, lalu dipotong-potong dan di masak dengan nasi dan tahu kering. Lalu dibumbui dengan kecap, kaldu ikan, anggur beras, dan gula. *Ikanago no kugi ni* adalah olahan belut pasir yang ada di Jepang dan merupakan kekhasan dari Prefektur Hyogo dan Kansai. Olahan belut ini biasa dijumpai antara bulan Februari dan Maret dan disajikan dengan kecap, anggur beras, gula, dan jahe lalu dimasak sampai mengkaramel.

Pada musim dingin hidangan yang disajikan dalam suhu panas atau hangat seperti *tori zosui*, *mizutaki*, *oden*, *udon*, dan *ramen*. *Tori zosui* adalah campuran nasi dan sup ayam ini juga termasuk makanan yang paling diminati saat musim dingin. Nasi di rebus di dalam panci kemudian dicampur dengan berbagai bahan sayuran, ikan laut, telur ataupun suwiran daging. Yah, hampir sama dengan bubur di Indonesia. Selain menjadi makanan khas musim dingin, makanan ini biasanya juga andalan bagi mereka yang kurang enak badan. *Mizutaki* adalah masakan sejenis soup ayam ala jepang dimana kuahnya dibuat agak kental. *Mizutaki* berasal dari daerah Fukuoka. *Oden* adalah masakan yang terdiri dari berbagai

bahan seperti tahu, telur, lobak, kentang, *hanpen* (terbuat dari ikan dan ubi), bakso, sosis dan banyak bahan lainnya. Bahan-bahan itulah yang direbus dalam kuah kaldu hingga rasa kaldu meresap ke dalam bahan. *Udon* adalah mie yang terbuat dari tepung terigu, berbentuk tebal dan lebar. Kuah udon di daerah Kanto berbeda dengan kuah udon di daerah Kansai. Di daerah Kanto, kuah berwarna gelap dan terasa lebih asin. Sedangkan di daerah Kansai, kuah nyaris bening dan tidak asin. *Ramen* adalah masakan mi kuah Jepang yang berasal dari Cina. Orang Jepang juga menyebut ramen sebagai *chuka soba* atau *shina soba* karena *soba* atau *o-soba* dalam bahasa Jepang sering juga berarti mi. *Ramen* terdiri dari banyak rasa dan isi, di setiap daerah terdapat *ramen* yang berbeda-beda contohnya, di Hokkaido **Kushiro ramen** (Kushiro) memiliki rasa kuah tidak begitu tajam, mi kecil dan halus-halus. **Kitami ramen** (Kitami) Kuah rasa kecap asin yang mengandung kaldu bawang bombay. **Asahikawa ramen** (Asahikawa) Mi berbentuk keriting. Daerah Aomori **Tsugaru ramen** (Hirosaki) kuah rasa kecap asin dari kaldu ikan (*niboshi*) dan tulang ayam. **Sendai ramen** (Sendai) kuah memakai miso khas kota Sendai. **Sakata ramen** (Sakata) kuah rasa kecap asin dengan mi buatan tangan.

Pada restaurant *all you can eat* di Negara Jepang masakan yang terdapat atau hanya pada saat musim dingin, musim semi, musim gugur dan musim semi tidak dalam keadaan mentah atau setengah matang, tetapi disajikan dalam keadaan matang atau siap makan. Para pelanggan tidak mengolah bahannya tetapi dimasak oleh juru masak karena menggunakan bumbu dan bahan yang khas sehingga para pelanggan tidak perlu lagi mengolah bahan tersebut, dikhawatirkan ketika para pelanggan yang mengolah, rasa dan bumbu yang dipakai tidak tepat sehingga

apabila rasa yang dihasilkan tidak enak maka bahan tersebut akan terbuang percuma. Untuk hidangan dengan *self service* hanya hidangan sukiyaki dan yakiniku. Sukiyaki yang terdiri dari irisan tipis daging sapi, sayur-sayuran, dan tahu di dalam panci besi yang dimasak di atas meja makan dengan cara direbus. Sedangkan yakiniku daging dipanggang di atas api dari arang atau gas dengan memakai kisi-kisi dari besi atau di atas plat dari besi (*teppan*). Potongan daging berbentuk segi empat sering ditusuk dengan tusukan dari logam sebelum dipanggang. Pelanggan memilih sendiri daging mentah yang diinginkan, satu per satu menurut jenis atau satu set daging di dalam piring. Pelanggan dipersilakan memanggang sendiri daging tersebut. Alat pemanggang daging ada di meja, dan bisa berupa alat pemanggang daging dengan sumber api gas atau arang. Sebelum dimakan, daging dicelup ke dalam saus yang disebut *tare*. Saus *tare* mempunyai 2 jenis yaitu *niku tare* (saus berwijen) dan *soto tare* (saus tidak berwijen). Sebelum dipanggang, daging dan *seafood* pilihan dicelupkan ke dalam saus *niku tare*, yang terbuat dari campuran bahan-bahan seperti kecap asin, sake, gula, bawang putih, dan wijen. Potongan daging berbentuk segi empat seringkali ditusuk dengan tusukan dari logam sebelum dipanggang. Sayur-sayuran seperti paprika, bawang bombay terkadang juga ikut dipanggang bersama daging.

#### **2.1.5. Nanaban Tei Jakarta Pusat**

Nanaban Tei adalah sebuah restoran *buffet* ala jepang yang memiliki arti “Restoran Nomor Tujuh”. Berdiri sejak tahun 1988. Restoran ini berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto no. 84 Menteng, Jakarta Pusat hingga 20 november 1999, kini restoran Nanaban Tei pindah ke lokasi baru yaitu di Gedung Djakarta Theater Lt. Dasar, Jl. MH. Thamrin no. 9, Jakarta Pusat.

Restoran yang terletak di daerah perkantoran dan pusat perbelanjaan seperti, Hotel Sari Pan Pasific Jakarta, Gedung Bank Mandiri, Kementrian Pariwisata, Kementrian Hukum, MNC Group dan pusat perbelanjaan (mall) Sarinah. Tujuan restoran ini adalah memberikan kenyamanan pada pelanggan yang datang dan ingin menikmati hidangan bersama keluarga dan rekanan anda. Untuk anda yang ingin privasi untuk acara-acara meeting, ulang tahun, arisan dan keperluan lain, restoran ini memiliki kapasitas yang cukup besar dengan 125 orang untuk ruangan umum dan ruang vip dengan kapasitas 13 orang, ruang atami 13 orang dan ruang Kyoto 12 orang.

Harga yang ditetapkan pihak Nanaban Tei sebesar Rp. 120.000,- untuk keseluruhan hidangan yang disajikan dan beberapa tambahan harga mulai dari Rp. 10.000,- hingga Rp. 40.000,-. Jumlah yang harus dibayarkan, ialah kalkulasi dari 100.000 + harga minuman atau tambahan hidangan diluar harga paket yang diinginkan. Alur pembayaran dilakukan setelah pelanggan melaksanakan proses makan. Berikut adalah harga yang ditetapkan pihan Nanaban Tei Jakarta Pusat :

a. Air mineral	Rp.5.500,-
b. Teh Manis	Rp. 7.500,-
c. <i>Lemon tea</i>	Rp. 11.000,-
d. <i>Soft drink</i>	Rp. 10.000,-
e. <i>Juice</i>	Rp. 15.000,- sampai Rp. 25.000,-
f. <i>Ocha</i>	Rp. 10.000,-
g. Kopi	Rp. 11.000,-
h. <i>Ice cream</i>	Rp. 6.000,-
i. <i>Beer</i> bintang	Rp. 23.000,- sampai Rp. 40.000,-



j. <i>Tempura Rice Bowl Set</i>	Rp. 44.000,-
k. <i>Sapi/ Ayam Teriyaki Set</i>	Rp. 34.000,- sampai Rp. 34.000,-
l. <i>Seafood Rice Bowl Set</i>	Rp. 46.000,-
m. <i>Sapi/ Ayam Yakini Set</i>	Rp. 44.000,- (sapi) / Rp. 30.000,-
n. <i>Nasi Goreng Jepang</i>	Rp. 42.000,-
o. <i>Gyudon Set</i>	Rp. 36.000,-
p. <i>Calbi Set</i>	Rp. 65.400,-
q. <i>Wagyu Beef MG 3-4 (200gr)</i>	Rp. 200.000,-

Sejak pertama kali berdiri, Nanaban Tei sudah menjadi satu-satunya restoran favorit dengan konsep “*all you can eat*” khas Jepang dengan menu unggulan mulai dari hidangan pembuka seperti, soup, salad, asinan. Hidangan selingan berupa aneka gorengan, gyoza, singkong santan, singkong *garlic*, jajanan pasar, norimaki hingga telur gulung. Hidangan utama berupa yakiniku, sukiyaki dengan isi aneka menu daging, *seafood*, sosis dan sayuran segar. Hidangan penutup seperti puding, es campur, es buah, manisan, buah-buahan. Paket harga di restoran Nanaban Tei sangat terjangkau, yakni Rp.120.000,00 untuk menikmati keseluruhan hidangan. Untuk minuman, restoran Nanaban Tei menyediakan *soft drink*, jus, dan kopi yang dapat dibeli sesuai dengan minuman yang diinginkan.

Pada penyajian hidangan di restoran Nanaban Tei peralatan yang biasa dipakai terbuat dari jenis keramik atau *chinaware*. Mangkuk untuk nasi dan sup, sumpit atau *hashi* dan yang lebih dikenal *waribashi*. *Waribashi* adalah sebutan untuk sumpit sekali pakai asal Jepang berbentuk sepotong kayu ringan yang diberi belahan di tengahnya tapi tidak dibelah sampai putus. Pemakai bisa membelah

sendiri *waribashi* menjadi sepasang sumpit yang siap digunakan. *Waribashi* biasanya disediakan di restoran Jepang dan piring oval untuk lauk pauk (alice waters dalam buku *food in a japanese mood*, yukiko dan haydock, 2005).

#### **2.1.5.1 Job Description di Restoran Nanaban Tei**

Dalam pelayanan setiap karyawan mempunyai tugas dan kewajibannya dalam bekerja. *Job Description* (deskripsi pekerjaan) selalu dibuat dan disediakan oleh perusahaan untuk mengatur pola kerja, apa yang harus dilakukan, bagaimana cara melakukannya, dan dalam kondisi apa pekerjaan itu dilakukan. Menurut Stone, (2005) dalam Suryana (2007). *Job description* (deskripsi pekerjaan) atau deskripsi posisi adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan mengapa pekerjaan ada, apa yang dilakukan pemegang pekerjaan sebenarnya, bagaimana mereka melakukannya dan dalam kondisi apa pekerjaan itu dilakukan. Tidak ada format standar yang digunakan untuk menulis deskripsi pekerjaan; format, pada kenyataannya, tergantung pada preferensi manajemen dan bagaimana deskripsi pekerjaan akan digunakan. Sedangkan menurut Grensing & Pophal, 2006 (dalam Daryanto dan Ismanto, 2014), deskripsi pekerjaan adalah rekaman tertulis mengenai tanggung jawab dari pekerjaan tertentu. Dokumen ini menunjukkan kualifikasi yang dibutuhkan untuk jabatan tersebut dan menguraikan bagaimana pekerjaan tersebut berhubungan dengan bagian lain dalam perusahaan.

Jadi kesimpulannya, *job description* (deskripsi pekerjaan) adalah pernyataan tertulis mengenai tanggung jawab dari pekerjaan tertentu, mengapa pekerjaan ada, apa yang dilakukan pemegang pekerjaan sebenarnya, bagaimana melakukannya dan dalam kondisi apa pekerjaan itu dilakukan.

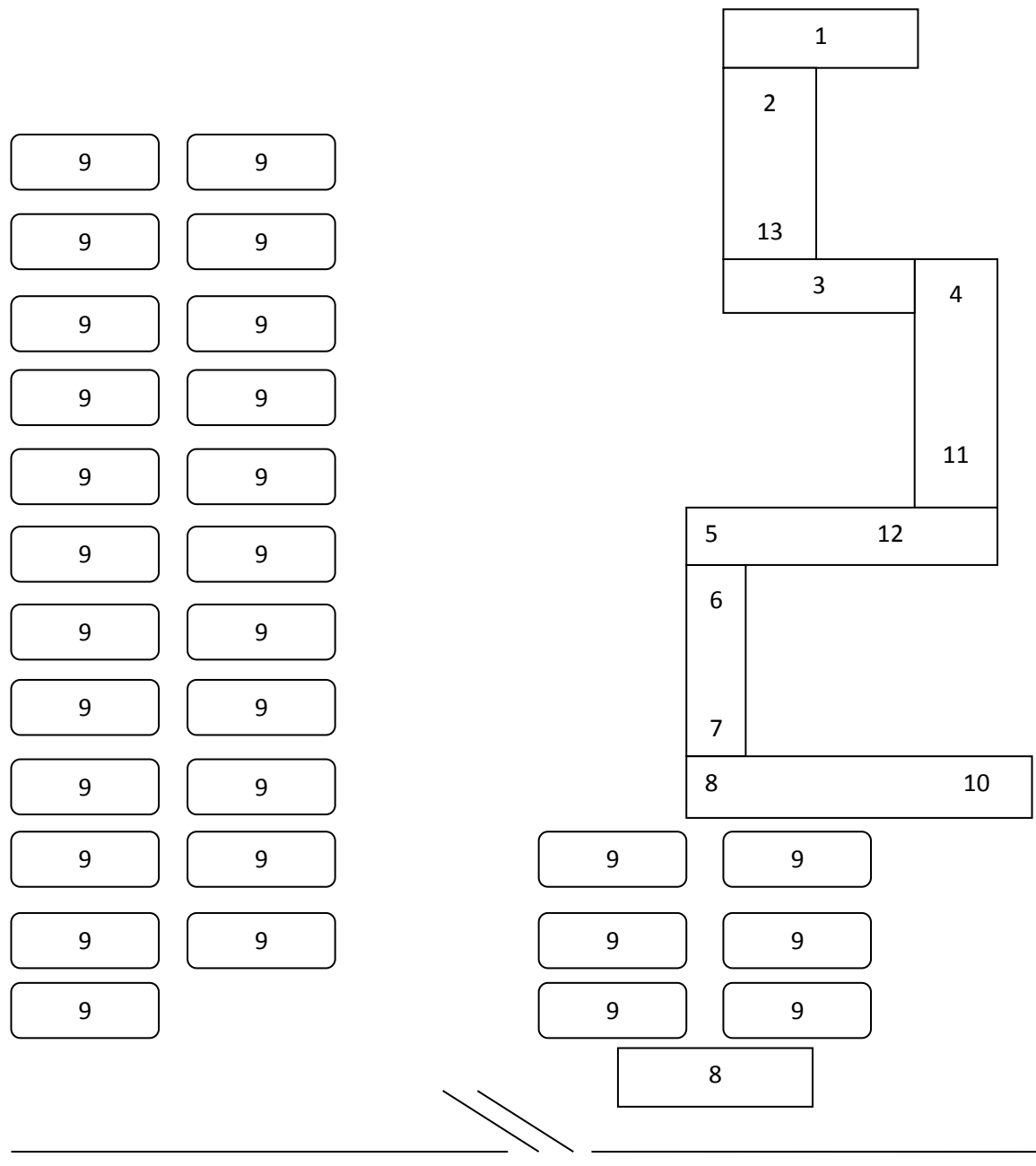
Restoran Nanaban Tei juga mempunyai *job description* yang jelas dalam menentukan tugas-tugas bagi para karyawannya. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan :

- a. Mempersiapkan service equipment.
- b. Melaksanakan table set-up dan clear up
- c. Menyambut tamu yang datang.
- d. Mengisi kembali hidangan yang telah habis.
- e. Menawarkan menu hidangan yang terdapat pada kartu menu.
- f. Mengambil pesanan tamu.
- g. Menyajikan pesanan kepada tamu (hidangan yang tertera pada kartu menu dan sukiyaki).

Pada bagian penyajian setiap tugas yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Berikut adalah prosedur kerja pada bagian penyajian yaitu :

- a. Pelayan yang sudah diberikan tugas oleh kepala pelayan dalam penyajian mendisplay hidangan sesuai dengan *lay out* yang diberikan.
- b. Pergantian hidangan apabila terdapat hidangan yang telah habis dan dibutuhkan untuk dirapihkan diisi ulang.
- c. Penyediaan hidangan dibarengi dengan kebersihan dari meja saji.
- d. Karyawan melakukan pengisian terhadap meja hidang sebelum atau setelah hidangan diisi ulang.

Berikut adalah *lay out* ruang makan dan tempat menyajikan hidangan di restoran Nanaban Tei Jakarta Pusat:



Gambar 2.1 Lay Out Restoran *Buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat

Keterangan :

1. *Lay out* meja penghidangan minuman.
2. *Lay out* meja penghidangan *dessert* (dalam bentuk rak).

3. *Lay out* meja penghidangan sayuran (dalam bentuk rak).
4. *Lay out* meja penghidangan *maincourse* (dalam bentuk rak).
5. *Lay out* meja penghidangan *sauce* dan alat hidang (garpu, sendok dll).
6. *Lay out* meja penghidangan manisan.
7. *Lay out* meja penghidangan makanan sepiringan (dalam bentuk 2 tingkat).
8. *Lay out* meja kasir.
9. *Lay out* meja makan.
10. *Lay out* meja penghidangan shabu-shabu.
11. *Lay out* meja penghidangan *soup*.
12. *Lay out* meja penghidangan alat saji.
13. *Lay out* meja penghidangan *appetizer* (dalam bentuk rak).

Setelah melakukan proses penyajian, selanjutnya meja dan kompor yang digunakan oleh pelanggan dibersihkan. Adapun pembersihan hidangan yang ada pada berikut ini :

- a. Setelah selesai, pelayan melakukan *clear up* terhadap piring dan kompor yang ada pada meja makan.
- b. Pergantian panci pembakar dilakukan setiap pelanggan selesai makan.
- c. Remahan yang terdapat di lantai disapu dan dipel.

Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan dan keselamatan dirinya dan tempat kerjanya, dan keamanan kerjanya. Tanggung jawab yang lain seperti :

- a. Bertanggung jawab kepada *head waiter*.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja dan bar.

- c. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Persaingan yang ketat dalam dunia industri begitu terasa di kota-kota besar, terutama di Jakarta yang menjadi Ibukota Negara Indonesia. Kota yang masih berkembang menjadikan usaha di bidang jasa boga menjadi pilihan usaha yang menjanjikan terutama dibidang restoran. Restoran *buffet* “*All you can eat*” Nanaban Tei di Jakarta Pusat adalah salah satu restoran yang terletak di jantung Ibukota.

Hidangan yang disajikan, pelayanan yang baik memungkinkan para konsumen untuk datang dan menikmati hidangan yang disajikan di restoran ini. Dengan pelayanan *self service* memungkinkan para konsumen lebih santai dalam menikmati hidangan, memasak sendiri dan mengambil hidangan sepuasnya, membayar tagihan dengan sekali bayar adalah konsep yang sederhana dan tidak memerlukan karyawan yang banyak.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang utama dalam sebuah keberhasilan pada restoran. Setiap pelanggan mempunyai harapan pada apa yang ingin diperoleh di restoran tersebut. Pelanggan akan puas apabila hidangan dan pelayanan yang diperoleh sama seperti yang diharapkan.

Oleh karena itu, mengingat setiap pelanggan memiliki harapan dan keinginan dalam pelayanan yang berbeda-beda, maka penelitian ini dianggap perlu dilakukan melihat tingkat kepuasan pelanggan pada restoran *buffet* berdasarkan kualitas pelayanan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan masukan kepada pengelola mata kuliah

Tata Boga UNJ pada mata kuliah tata hidangan dan dasar manajemen usaha jasa boga, dalam melengkapi materi perkuliahan dengan melihat semakin bertambahnya jenis restoran *buffet* dengan konsep “*all you can eat*” dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Restoran Nanaban Tei Jakarta Pusat. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2015 – Januari 2016.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Peneliti melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner. Survey ini dilakukan dengan pengambilan data terhadap responden yang menjadi pelanggan di Restoran *all you can eat* Nanaban Tei Jakarta Pusat sebanyak satu kali.

#### **3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah seluruh subyek yang diselidiki (Achmadi dan Narbuko, 2009). Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang sudah lebih dari 1 kali datang ke Restoran *Buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini sampel dicari berdasarkan data pengunjung tetap di restoran Nanaban Tei selama 1 tahun terakhir dengan orang yang berbeda sebanyak 1250.



### 3.3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan berdasarkan data *customer* tetap di restoran Nanaban Tei selama 1 tahun terakhir dan besar sampel dihitung berdasarkan rumus cross sectional (Notoatmodjo, 2010).

$$N = (Z\alpha^2PQ) / d^2$$

Keterangan :

N = Sampel

$\alpha$  = Tingkat kemaknaan 95%, maka  $Z\alpha = 1,96$  (tabel z)

P = Pengunjung tetap di restoran Nanaban Tei selama 1 tahun terakhir dengan orang yang berbeda. Dalam 1 tahun total keseluruhan orang yang datang sejumlah 54750, dan pengunjung tetap di restoran Nanaban Tei selama 1 tahun terakhir dengan orang yang berbeda sebesar 1250. Maka terdapat proporsi sebesar 44% atau 0,44

$Q = 1 - P = 1 - 0,44 = 0,56$

d = Tingkat ketepatan absolut yang dikehendaki, ditetapkan 0,1

$N = (1,96^2 \times 0,44 \times 0,56) / 0,1^2$

$N = 94,657$

$N = 95$

Untuk memudahkan perhitungan maka jumlah pelanggan dibulatkan menjadi 95 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu dengan cara mengambil sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam pelanggan (Mahdiyah, 2014).

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik atau ciri dari objek yang mungkin berupa makhluk hidup ataupun benda mati. Nilai data tiap variabel tersebut harus bervariasi antara satu objek dengan objek lainnya (Mahdiyah, 2014). Berdasarkan penggunaannya variabel dapat dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mendahului atau mempengaruhi variabel terikat, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel yang akan diteliti.

Variabel bebas	: Kualitas Pelayanan pada restoran <i>buffet</i> di Nanaban Tei Jakarta Pusat.
Variabel terikat	: Tingkat kepuasan pelanggan.

### 3.5 Definisi Operasional

Definisi Operasional variabel adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010). Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang datang ke restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat.
2. Tingkat kepuasan pelanggan adalah tanggapan perasaan puas atau tidak puas pelanggan terhadap produk hidangan yang ada pada restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat yang diukur dengan cara pengisian kuesioner berdasarkan kualitas pelayanan melalui skala likert yaitu dengan skor 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (agak puas), 2(tidak puas), 1 (sangat tidak puas).

### 3.6 Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan untuk menilai respon tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat yaitu berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan bernilai positif dan negatif dengan menggunakan skala likert. Penskoran dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Penskoran Tingkat Kepuasan Skala Likert**

<b>Pernyataan positif</b>	<b>Skor</b>	<b>Pernyataan negative</b>	<b>Skor</b>
Sangat puas	5	Sangat tidak puas	1
Puas	4	Tidak puas	2
Agak puas	3	Agak puas	3
Tidak puas	2	Puas	4
Sangat tidak puas	1	Sangat puas	5

#### 3.6.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrument dalam penelitian ini berupa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat yang indikatornya berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Berikut adalah kisi-kisi instrument penelitian untuk kepuasan pelanggan dalam bentuk tabel 3.2:

Keterangan :

SP = Sangat Puas

AP = Agak Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

**Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrument Penelitian Kepuasan Pelanggan**

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				
			SP (5)	P (4)	AP (3)	TP (2)	STP (1)
<i>Tangibles</i> (Tampilan fisik fasilitas restoran, perlengkapan, para pegawai dan lingkungan).	Fasilitas (Meja, kursi, kompor, penyejuk ruangan, penerangan, peralatan makan, kamar mandi, westafel)	1. Kerapihan tata ruangan restoran Nanaban Tei.					
		2. Kondisi penerangan restoran Nanaban Tei.					
		3. Kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi, meja).					
		4. Kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei.					
		5. Ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei.					
	Perlengkapan (alat makan)	6. Kebersihan alat makan (piring, sendok, garpu, mangkok, sumpit).					
		7. Ketersediaan alat makan (piring, mangkok, sendok, garpu, sumpit).					
	Pegawai	8. Penampilan <i>waiter/waitress</i> (baju, celana, sepatu, kuku, rambut, baju, tangan dan wajah).					
		9. Hidangan yang disajikan restoran Nanaban Tei (hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan penutup)					
	Display produk	10. Kebersihan hidangan (ada atau tidaknya benda asing pada hidangan seperti, serangga,					

		rambut, batu kecil). 11. Penataan hidangan (hidangan makanan pembuka, hidangan inti dan hidangan penutup).					
<i>Reability</i> (Kehandalan restoran untuk memberikan pelayanan).	Ketepatan	12. Ketepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan informasi ketersediaan menu. 13. Ketepatan kasir dalam memberikan informasi jumlah total harga makanan yang harus dibayar oleh pelanggan.					
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap para pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan).	Ketanggapan	14. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> menolong pelanggan yang kesulitan (menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api dan membesarkan api). 15. Kesigapan <i>chef</i> membantu mengolah hidangan yang tidak dimasak sendiri (sukiyaki dan shabu-shabu). 16. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengisi kembali hidangan yang telah kosong atau habis. 17. Kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. 18. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengantisipasi					

		keluhan pelanggan.					
<i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian, pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai restoran untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada restoran).	Keamanan	19. Kondisi dan suasana di restoran Nanaban Tei (keamanan lingkungan).					
	Kompetensi (Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> )	20. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> dalam menjelaskan produk yang disajikan (hidangan laut, daging, unggas, sayuran). 21. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> tentang bahan hidangan (untuk dimasak sukiyaki, shabu-shabu dan yakiniku). 22. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> pada peralatan (cara menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api, membesarkan api).					
	Komunikasi	23. Sambutan <i>waiter/waitress</i> (saat menyambut tamu dan mengarahkan tamu ke meja makan, secara sopan dan hangat). 24. Komunikasi dan kesopanan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani pelanggan.					
<i>Emphaty</i> (Perhatian yang diberikan kepada para pelanggan baik individu atau	Perhatian	25. Inisiatif <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan pesanan yang terdapat pada kartu menu.					

pribadi)		26. Informasi yang diberikan oleh <i>waiter/waitress</i> ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei (tentang cara memasak, mengambil hidangan dan pembayaran).					
----------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Untuk menambahkan masukkan bagi kurikulum Universitas Negeri

Jakarta maka dibuat beberapa pertanyaan sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Pertanyaan Tambahan**

No	Pertanyaan	Kriteria Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda puas dengan keseluruhan pelayanan di restoran Nanaban Tei?		
2	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena pelayanannya ( <i>buffet service</i> )?		
3	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena memakai konsep <i>all you can eat</i> ?		
4	Apakah menurut anda harga yang ditetapkan oleh pihak restoran Nanaban Tei sesuai dengan pelayanan dan hidangan yang diberikan?		
5	Apakah <i>waiter/waitress</i> yang melayani para pelanggan di restoran <i>buffet</i> sebaiknya memakai seragam sesuai dengan tema dan hidangan restoran tersebut (restoran jepang para <i>waiter/waitress</i> memakai yukata)?		
6	Apakah anda tertarik dengan restoran <i>buffet</i> yang lain dengan konsep serupa ( <i>all you can eat</i> )?		
7	Apakah anda lebih menyukai untuk datang ke restoran yang memakai pelayanan dalam bentuk <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> dibandingkan restoran yang memakai sistem <i>ala carte</i> (satu menu/makanan dalam satu harga)?		
8	Apakah anda tertarik untuk lebih sering mengunjungi restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> ?		
9	Apakah menurut anda jenis restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> menarik untuk dikunjungi dan digunakan untuk acara keluarga (arisan, ulang tahun dan berbagai perayaan lainnya)?		

### 3.6.2 Validitas instrumen penelitian

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006). Sebuah instrument dikatakan valid apabila mempunyai nilai validitas yang tinggi dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk mendapatkan instrument yang valid dalam penelitian ini ditetapkan melalui analisa rasional terhadap isi yang penilainya berdasarkan teori dan mencari kesamaan pendapat dengan berkonsultasi kepada beberapa dosen ahli. Kemudian dilanjutkan dengan uji pendahuluan instrument kepada sepuluh orang responden yang menjadi pelanggan Nanaban Tei lalu dihitung nilai validitas setiap butir pernyataannya menggunakan rumus korelasi *product moment* lalu dicocokkan dengan menggunakan bantuan program *microsoft excel*. Hasil korelasi validitas dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05.

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

**Gambar 3.1 Rumus Korelasi *Product Moment***

Dari 26 butir pernyataan yang telah dijawab oleh 10 responden pelanggan Nanaban Tei, kemudian dihitung nilai validitasnya dengan rumus korelasi *product moment*, lalu diketahui hasil hitung validitas masing-masing item pernyataan tersebut. Hasil hitung nilai validitas tersebut dicocokkan dengan tabel taraf signifikan 0,05 sebesar 0,632 dan menghasilkan 21 butir pertanyaan yang dikatakan valid, 5 butir pertanyaan dikatakan tidak valid dan tidak digunakan



dalam penelitian akan tetapi tetap tidak mempengaruhi indikator yang ada pada penelitian ini.

### **3.6.3 Reliabilitas instrument**

Reliabilitas menunjukan ada tingkat keandalan suatu instrument yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengukuran data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2006). Untuk mengukur reliabilitas sebuah instrument kepuasan pelanggan pada penelitian ini digunakan rumus *alpha cronbach* dengan bantuan program *Microsoft excel*. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,60$  (Ghozali, 2002).

Dari 21 butir pernyataan yang telah valid, dihitung nilai reliabilitasnya dengan rumus *alpha cronbach* oleh bantuan program *microsoft excel*. Hasil hitung nilai reliabilitas tersebut didapatkan bahwa nilai koefisien  $r_{11}$  yang diperoleh sebesar 0,92 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen kepuasan pelanggan yang digunakan reliabel.

## **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan menganalisis secara langsung penelitian yang akan diteliti dan mencari informasi dari beberapa sumber, selanjutnya mencari sumber data pelanggan tetap yang ada di Nanaban Tei selama 1 tahun terakhir dari pihak restoran, menghitung sampel dan disebarkan kepada 95 pelanggan Nanaban Tei Jakarta Pusat dengan cara menanyakan terlebih dahulu jumlah kunjungan

pelanggan ke dalam restoran Nanaban Tei. Apabila kunjungan lebih dari 2 kali dan tidak keberatan untuk memberikan penilaian, pelanggan akan diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner. Apabila baru sekali, konsumen akan diberikan pengertian mengenai persyaratan penelitian yang ditujukan kepada pelanggan restoran dan mengucapkan terima kasih.

Adapun kuesioner yang digunakan berupa kuesioner tertutup atau terstruktur yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya. Cara pengisiannya dilakukan dengan cara memberi *checklist* pada jawaban yang dianggap sesuai.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu metode analisis penelitian yang menggunakan penuturan, uraian, dan penjelasan berdasarkan data serta informasi yang diperoleh dari hasil survey dan kuesioner yang dilakukan di lapangan. Jawaban responden pada setiap butir pertanyaan ditabulasi, dipresentasikan, dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi responden terhadap aspek yang menjadi penilaian.

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data digunakan proses tahapan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, grafik, dan ukuran rata-rata untuk menampilkan data yang diperoleh (Sugiono, 2012). Hasil dari analisis deskriptif ini adalah jumlah presentase atau rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada restoran *buffet* di Nanaban Tei Jakarta Pusat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Karakteristik Responden**

Data diperoleh dengan cara memberikan kuesioner tertutup yang berisikan pernyataan-pernyataan positif kepada pelanggan. Jumlah responden terdiri dari 95 orang. Pelanggan yang dijadikan responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, kunjungan pelanggan, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan.

Karakteristik responden berdasarkan kategori jenis kelamin dapat dilihat dari tabel 4.1, karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2, karakteristik berdasarkan kunjungan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.3, karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4, karakteristik berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5, karakteristik berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>1</b>	<b>Laki-laki (L)</b>	<b>42</b>	<b>44%</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan (P)</b>	<b>53</b>	<b>56%</b>
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.1 maka dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang dengan presentase 56% sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang dengan presentase 44%.

**Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	21-25	17	18%
2	26-30	33	35%
3	31-35	18	19%
4	36-40	11	11%
5	41-45	8	9%
6	46-50	6	6%
7	51-55	0	0%
8	55-60	1	1%
9	61-65	1	1%
Total		95	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pelanggan berumur 21-25 tahun sebanyak 17 orang dengan presentase 18%, pelanggan berumur 26-30 tahun sebanyak 33 orang dengan presentase 35%, pelanggan berumur 31-35 tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 19%, pelanggan berumur 36-40 tahun sebanyak 11 orang dengan presentase 11%, pelanggan berumur 41-45 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase 9%, pelanggan berumur 46-50 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase 6%, pelanggan berumur 51-55 tahun sebanyak 0 orang dengan presentase 0%, pelanggan berumur 56-60 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 1% dan pelanggan berumur 60-65 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 1%.

**Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan**

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah	Presentase
1	Dua kali	7	7%
2	Tiga kali	15	16%
3	Empat kali	31	33%
4	Lima kali	42	44%
Total		95	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui jumlah pelanggan yang datang berkunjung dua kali sebanyak 7 orang dengan presentase 7%, jumlah pelanggan yang datang berkunjung tiga kali sebanyak 15 orang dengan presentase 16%, jumlah pelanggan yang datang berkunjung sebanyak empat kali sebanyak 31 orang dengan presentase 33% dan jumlah pelanggan yang datang berkunjung lima kali sebanyak 42 orang dengan presentase 44%.

**Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pegawai Negeri Sipil	17	18%
2	Pegawai Swasta	67	70%
3	Pelajar	11	12%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui jumlah pelanggan yang datang berkunjung dengan kategori Pegawai negeri sipil sebanyak 17 orang dengan presentase 18%, pegawai swasta sebanyak 67 orang dengan presentase 70%, dan pelajar sebanyak 11 orang dengan presentase 12%.

**Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Strata 2	18	19%
2	Strata 1	45	47%
3	Diploma 3	21	22%
4	SMA/SMK	11	12%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui jumlah pelanggan yang berkunjung dengan pendidikan strata 2 (S2) sebanyak 18 orang dengan presentase 19%,

jumlah pelanggan yang berkunjung dengan pendidikan strata 1 (S1) sebanyak 45 orang dengan presentase 47%, jumlah pelanggan yang berkunjung dengan pendidikan diploma 3 (D3) sebanyak 21 orang dengan presentase 22% dan jumlah pengunjung dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 11 orang dengan presentase 12%.

**Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan**

No	Jumlah Pendapatan	Jumlah	Presentase
1	< 3 juta rupiah	15	16%
2	3 - 5 juta rupiah	37	39%
3	> 5 juta rupiah	43	45%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui jumlah pelanggan yang berkunjung memiliki pendapatan kurang dari 3 juta rupiah sebanyak 15 orang dengan presentase 16%, jumlah pelanggan yang memiliki pendapatan 3 juta rupiah sampai 5 juta rupiah sebanyak 37 orang dengan presentase 39%, dan jumlah pelanggan yang memiliki pendapatan lebih dari 5 juta rupiah sebanyak 43 orang dengan presentase 45%.

## 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan

Di bawah ini akan dijelaskan hasil dari penelitian secara deskripsi berdasarkan indikator. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang lebih rinci, maka setiap butir pertanyaan kuesioner di tabulasi dan di deskripsikan hasil rata-ratanya (*mean*). Komentar tambahan pelanggan yang ada pada kuesioner

akan dikelompokkan sesuai indikator, ditabulasi dan dideskripsikan hasil jawaban yang ada.

Kriteria tingkat kepuasan dikelompokkan menjadi 5 (lima) strata yaitu :

**Tabel 4.7 Kategori Nilai Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Keterangan	Kategori Nilai
Sangat Puas	4,5– 5
Puas	3,5 – 4,4
Agak Puas	2,5 - 3,4
Tidak Puas	1,5 - 2,4
Sangat Tidak Puas	1 - 1,4

Ketetapan nilai tersebut bersifat matematis dimana kategori nilai tersebut dilihat berdasarkan skor dari masing-masing keterangan (tabel 3.1).

#### **4.2.1 Deskripsi Data Berdasarkan Indikator**

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif responden mengenai penelitian ini. Deskripsi data secara indikator meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang dinilai dengan kategori sangat puas, puas, agak puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Masing-masing penilaian akan dijelaskan sebagai berikut :

##### **1. Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Tangibles*.**

Penilaian presentase indikator *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan di restoran *buffet* Nanaban Tei yang sub indikatornya berupa fasilitas, kelengkapan, pegawai, dan display produk akan diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.8. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Fasilitas.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Fasilitas	Sangat Puas	10	11
	Puas	61	63
	Agak Puas	16	17
	Tidak Puas	8	9
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>3,76</b>	

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kerapihan ruang makan, kebersihan perabot, dan ruang makan, ketersediaan westafel dan alat makan, serta penampilan *waiter/waitress* menunjukkan 10 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 11%, 61 orang menyatakan puas dengan presentase 63%, 16 orang menyatakan agak puas dengan presentase 17%, 8 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 9%, dan tidak ada orang yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 3,76. Dapat dikatakan tingkat kepuasan pelanggan pada sub indikator fasilitas berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh restoran Nanaban Tei memiliki standar kriteria yang baik, kerapihan ruang makan, kebersihan perabot dan ruang makan, dan ketersediaan westafel. Dapat dilihat bahwa masih ada pelanggan yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan ketersediaan fasilitas yang masih kurang khususnya westafel. Komentar tambahan yang disampaikan pelanggan mengungkapkan bahwa masih kurangnya penyaring udara atau *exhaust*.



**Tabel 4.9. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Perlengkapan.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Perlengkapan	Sangat Puas	16	17
	Puas	58	60
	Agak Puas	16	17
	Tidak Puas	5	6
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>3,89</b>	

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan sub indikator perlengkapan yang menyatakan ketersediaan alat makan menunjukkan 16 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 17%, 58 orang menyatakan puas dengan presentase 60%, 16 orang menyatakan agak puas dengan presentase 17%, 5 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 6%, dan tidak ada pelanggan yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 3,89. Dapat dikatakan tingkat kepuasan pelanggan pada sub indikator perlengkapan berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa para pelanggan merasa puas dengan perlengkapan yang disediakan restoran Nanaban Tei, khususnya ketersediaan alat. Jumlah alat makan yang disediakan mencukupi atau melebihi jumlah pelanggan yang datang sehingga tidak ada kekurangan ketika para pelanggan hendak mengambil, mengolah dan menikmati hidangan. Tetapi dapat dilihat bahwa masih ada pelanggan yang merasa tidak puas, hal ini diduga bahwa kontroling alat makan tidak terlaksana dengan baik.

**Tabel 4.10. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Pegawai.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Pegawai	Sangat Puas	22	23
	Puas	58	61
	Agak Puas	15	16
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>4,07</b>	

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator pegawai yang menyatakan penampilan pegawai dari segi baju, celana, sepatu, kuku, rambut, tangan dan wajah dengan jumlah pelanggan 22 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 23%, 58 orang menyatakan puas dengan presentase 61%, 15 orang menyatakan agak puas dengan presentase 16%, tidak ada pelanggan yang menyatakan tidak puas dan tidak ada pelanggan yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 4,07. Dapat dikatakan pada sub indikator pegawai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan para *waiter/waitress* menjaga penampilan dan kebersihan mereka. Setiap selesai membersihkan meja makan dan sebelum mengisi hidangan yang habis mereka selalu mencuci tangan dan memakai serbet untuk membersihkan meja. Bagi *waiter/waitress* kondisi rambut selalu dirawat, dijaga kebersihan dan pertumbuhannya, bagi *waiter* rambut tidak boleh panjang dan bagi *waitress* rambut yang panjang harus memakai *hairnet* agar rambut tidak tergerai. Kuku tidak boleh panjang dan kotor, sepatu tidak berdebu, baju dan celana tidak bernoda dan memakai seragam yang ditentukan oleh pihak manajemen restoran, wajah harus selalu terlihat segar, selalu tersenyum, tidak terlihat lelah, dan bersih.

Akan tetapi masih belum sepenuhnya para pelanggan merasa sangat puas, hal ini dikarenakan karena banyaknya pengunjung yang datang dan terbatasnya jumlah *waiter/waitress* sehingga sehingga para *waiter/wairess* harus terburu-buru dalam merapihkan penampilannya. Akan tetapi masih belum sepenuhnya para pelanggan merasa sangat puas, hal ini dikarenakan karena banyaknya pengunjung yang datang sehingga para *waiter/waitress* terburu-buru dalam merapihkan penampilannya.

**Tabel 4.11. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Display Produk.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Display Produk	Sangat Puas	14	15
	Puas	60	63
	Agak Puas	11	12
	Tidak Puas	10	10
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>3,82</b>	

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pada sub indikator display produk yang menyatakan hidangan yang disajikan, kebersihan hidangan, dan penataan hidangan dengan jumlah 14 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 15%, 60 orang menyatakan puas dengan presentase 63%, 11 orang menyatakan agak puas dengan presentase 12%, 10 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 10%, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 3,82. Dapat dikatakan pada sub indikator display produk berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan para *waiter/waitress* dapat mendisplay dengan baik dan menjaga kebersihan hidangan. Penataan hidangan dikategorikan berdasarkan hidangan pembuka, hidangan inti,

hidangan penutup, hidangan selingan dan soup agar para pelanggan memudahkan mencari hidangan yang diinginkan. Hidangan inti ditata berdasarkan jenis bahannya seperti unggas, daging, ikan, seafood dan hasil olahan daging. Tetapi dapat dilihat bahwa masih terdapat pelanggan yang merasa kurang puas, hal ini didukung pada komentar tambahan pelanggan tentang saran ditambahkan variasi hidangan.

**Tabel 4.12. Penilaian Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Tangibles*.**

Indikator	Sub Indikator	Jumlah Responden					Total Nilai	Mean
		SP	P	AP	TP	STP		
<i>Tangibles</i>	Fasilitas	10	61	16	8	0	358	3,76
	Perlengkapan	16	58	16	5	0	370	3,89
	Pegawai	22	58	15	0	0	387	4,07
	Display Produk	14	60	11	10	0	363	3,82
								<b>3,88</b>

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangibles* dari sub indikator fasilitas memperoleh nilai rata-rata 3,76 yang berarti puas, dari sub indikator perlengkapan memperoleh nilai rata-rata 3,89 yang berarti puas, dari sub indikator pegawai memperoleh nilai rata-rata 4,07 yang berarti puas dan dari sub indikator display produk 3,82 yang berarti puas, dan total nilai rata-rata dari keempat sub indikator memperoleh 3,88 dengan total presentase 16% pelanggan menyatakan sangat puas, 62% pelanggan menyatakan puas, 16% pelanggan menyatakan agak puas, 6% pelanggan menyatakan tidak puas dan 0% pelanggan yang menyatakan sangat tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan kepuasan pelanggan berdasarkan indikator *tangibles* berada dalam kategori puas. Masih perlu beberapa peningkatan dan kontroling untuk

fasilitas, perlengkapan, penampilan dan display produk agar dapat lebih memuaskan pelanggan secara seutuhnya.

## 2. Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Reliability*.

Penilaian presentase indikator *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Nanaban Tei yang sub indikatornya berupa ketepatan dalam pelayanan akan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.13. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Ketepatan.**

Indikator	Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
<i>Reliability</i>	Ketepatan	Sangat Puas	33	35
		Puas	55	58
		Agak Puas	7	7
		Tidak Puas	0	0
		Sangat Tidak Puas	0	0
		<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
		<i>Mean</i>	<b>4,27</b>	

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan ketepatan *waiter/waitress* dalam memberikan informasi dengan jumlah pelanggan 33 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 35%, 55 orang menyatakan puas dengan presentase 58%, 7 orang menyatakan agak puas dengan presentase 7%, tidak ada yang menyatakan tidak puas dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 4,27. Dapat dikatakan bahwa sub indikator ketepatan berada pada kategori puas. hal ini karena ketepatan *waiter/waitress* dalam memberikan informasi dapat dipercaya dan tepat. Dapat dilihat pula bahwa tidak semua menyatakan sangat puas, hal ini diduga ketika pelanggan bertanya *waiter/waitress* sedang melayani pengunjung lain ketika

restoran sedang ramai, para *waiter/waitress* menyampaikan informasi dengan kurang tepat.

### 3. Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Responsiveness*.

Penilaian presentase indikator *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Nanaban Tei yang sub indikatornya berupa ketanggapan dalam pelayanan akan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.14. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Ketanggapan.**

Indikator	Sub Indikator	Kategori	Jumlah orang	Presentase (%)
<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan	Sangat Puas	16	17
		Puas	49	51
		Agak Puas	22	23
		Tidak Puas	8	9
		Sangat Tidak Puas	0	0
		<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
		<i>Mean</i>	<b>3,76</b>	

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan sub indikator ketanggapan *waiter/waitress* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan jumlah pelanggan 16 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 17%, 49 orang menyatakan puas dengan presentase 51%, 22 orang menyatakan agak puas dengan presentase 23%, 8 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 8% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 3,76. Dapat dikatakan bahwa sub indikator ketanggapan *waiter/waitress* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan berada dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan para pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi seperti kesiapan dalam menyalakan kompor yang terdapat pada meja makan,

mengecilkan api atau membesarkan api pada kompor yang terdapat pada meja makan, kesiapan dalam mengisi hidangan yang telah habis, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dan kesiapan dalam mengantisipasi keluhan pelanggan. Tetapi masih terdapat pelanggan yang kurang merasa puas, hal ini dapat diduga karena *waiter/waitress* melayani pengunjung lain, sedang mengerjakan tugasnya (membersihkan meja, ruang makan atau mengisi hidangan yang telah habis) hal tersebut didukung oleh komentar tambahan pelanggan.

#### 4. Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Assurance*.

Penilaian presentase indikator *assurance* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Nanaban Tei yang sub indikatornya berupa kompetensi dan komunikasi dalam pelayanan akan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.15. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Kompetensi.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Kompetensi	Sangat Puas	20	21
	Puas	58	61
	Agak Puas	16	17
	Tidak Puas	1	1
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>4,02</b>	

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan sub indikator kompetensi, pengetahuan *waiter/waitress* dalam menjelaskan hidangan dan peralatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan jumlah pelanggan 20 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 21%, 58 orang menyatakan puas dengan presentase 61%, 16 orang menyatakan

agak puas dengan presentase 17%, 1 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 1% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 4.02. Dapat dikatakan bahwa sub indikator kompetensi, pengetahuan *waiter/waitress* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan berada dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan para pelanggan merasa terjawab pertanyaannya ketika tidak mengetahui atau tidak paham mengenai peralatan yang dipakai dan hidangan yang disajikan baik dari bahan dan cara pemasakan. Akan tetapi masih terdapat pelanggan yang kurang merasa puas, hal ini dapat diduga karena adanya siswa magang atau PKL yang ikut melayani ketika restoran sedang ramai, sehingga siswa tersebut masih belum mengerti mengenai peralatan yang digunakan.

**Tabel 4.16. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Komunikasi.**

Sub Indikator	Kategori	Jumlah orang	Presentase (%)
Komunikasi	Sangat Puas	14	15
	Puas	50	53
	Agak Puas	30	31
	Tidak Puas	1	1
	Sangat Tidak Puas	0	0
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
	<b>Mean</b>	<b>3,81</b>	

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan sub indikator komunikasi yang meliputi, sambutan, cara berbicara dan kesopanan *waiter/waitress* dalam menyambut pengunjung, mempersilahkan duduk di kursi yang disediakan, kesopanan dalam berkomunikasi kepada pengunjung menyatakan 14 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 15%, 50 orang



menyatakan puas dengan presentase 53%, 30 orang menyatakan agak puas dengan presentase 31%, 1 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 1% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Untuk nilai rata-rata diperoleh 3,81. Dapat dikatakan bahwa sub indikator komunikasi, yang meliputi, sambutan, cara berbicara dan kesopanan *waiter/waitress* dalam menyambut pengunjung, mempersilahkan duduk di kursi yang disediakan, kesopanan dalam berkomunikasi kepada pengunjung berada dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan para pelanggan merasa disambut, dihormati, diterima dan dihargai kedatangannya untuk menikmati hidangan yang disajikan. Meskipun masih terdapat pelanggan yang kurang merasa puas, hal ini dapat diduga karena adanya *waiter/waitress* yang melayani pengunjung lain sehingga tidak ada yang menerima pengunjung ketika memasuki restoran dan para pengunjung dibuat menunggu.

**Tabel 4.17. Penilaian Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan Assurance.**

Indikator	Sub Indikator	Jumlah Responden					Total Nilai	Mean
		SP	P	AP	TP	STP		
<i>Assurance</i>	Kompetensi	20	58	16	1	0	382	4,02
	Komunikasi	14	50	30	1	0	362	3,81
								<b>3,91</b>

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator *assuranve* dari sub indikator kompetensi memperoleh nilai rata-rata 4,02 yang berarti puas, dari sub indikator komunikasi memperoleh nilai rata-rata 3,81 yang berarti puas, dan total nilai rata-rata dari kedua sub indikator memperoleh 3,91 dengan total rata-rata responden yang menjawab sangat puas 17 orang, 54 responden menyatakan puas, 23 responden pelanggan menyatakan agak puas, 1 responden pelanggan menyatakan tidak puas dan 0 responden yang menyatakan

sangat tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan kepuasan pelanggan berdasarkan indikator *assurance* berada dalam kategori puas. Masih perlu beberapa peningkatan dalam pengetahuan mengenai hidangan yang disajikan, peralatan yang digunakan, tata bahasa dan sambutan yang baik, ramah dan sopan agar dapat lebih memuaskan pelanggan secara seutuhnya.

##### 5. Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan *Emphaty*.

Penilaian presentase indikator *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Nanaban Tei yang sub indikatornya berupa perhatian dalam pelayanan akan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.18. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sub Indikator Perhatian.**

Indikator	Sub Indikator	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
<i>Emphaty</i>	Perhatian	Sangat Puas	22	23
		Puas	53	56
		Agak Puas	18	19
		Tidak Puas	2	2
		Sangat Tidak Puas	0	0
		<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
		<b>Mean</b>	<b>4</b>	

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berdasarkan sub indikator perhatian yang meliputi, inisiatif para *waiter/waitress* dalam menawarkan pesanan yang terdapat pada kartu menu dan memberikan informasi kepada para pelanggan ketika mereka pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei menyatakan 22 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 23%, 53 orang menyatakan puas dengan presentase 56%, 18 orang menyatakan agak puas dengan presentase 19%, 2 orang menyatakan tidak puas dengan presentase 2% dan tidak

**6. Tingkat Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas Pelayanan yang Berkaitan Dengan Indikator *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.**

Penilaian presentase dengan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* akan diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.19. Tingkat Kepuasan Pelanggan Tentang Kualitas yang Berkaitan Dengan Indikator *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.**

[illegible]

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mendapatkan nilai rata-rata 3,964. Sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di restoran Nanaban Tei berada di kategori puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan di restoran Nanaban Tei. Hal itu sejalan dengan prinsip restoran Nanaban Tei bahwa melayani konsumen adalah hal utama dan kepuasan pelanggan adalah segalanya. Akan tetapi masih ada pelanggan yang belum sepenuhnya terpuaskan dengan restoran Nanaban Tei dari segi pelayanannya karena pada pelaksanaannya masih kurang sigap dan kontroling dalam bekerja masih kurang baik. Oleh karena itu perlu adanya penyuluhan atau pelatihan mengenai pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Nanaban Tei, mengingat pelatihan dan peningkatan kualitas pelayanan juga menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

#### 4.2.2 Deskripsi Data Terhadap Setiap Butir Pernyataan Kuesioner

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif responden mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih rinci. Jawaban responden setiap butir kuesioner ditabulasi dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi responden terhadap variabel tertentu lalu dideskripsikan. Berikut nilai rata-rata yang akan dijelaskan.

**Tabel 4.20. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Umum.**

No	Pernyataan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata (Mean)	Kategori
1	Kerapihan tata ruang makan restoran Nanaban	384	4,04	Puas

	Tei.			
2	Kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi, meja).	348	3,66	Puas
3	Kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei.	333	3,50	Puas
4	Ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei.	277	2,91	Agak Puas
5	Ketersediaan alat makan (piring, sendok, garpu, sumpit).	370	3,89	Puas
6	Penampilan <i>waiter/waitress</i> (baju, celana, sepatu, kuku, rambut, tangan dan kaki).	387	4,07	Puas
7	Hidangan yang disajikan restoran Nanaban Tei (hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan penutup).	335	3,5	Puas
8	Kebersihan hidangan (ada atau tidaknya benda asing pada hidangan seperti, serangga, rambut, batu kecil).	348	3,66	Puas
9	Penataan hidangan (hidangan makanan pembuka, hidangan inti dan hidangan penutup).	337	3,54	Puas
10	Ketepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan informasi ketersediaan menu.	406	4,27	Sangat Puas
11	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> menolong pelanggan yang kesulitan (menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api atau membesarkan api).	340	3,57	Puas
12	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengisi kembali hidangan yang telah kosong atau habis.	342	3,6	Puas
13	Kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.	343	3,61	Puas
14	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengantisipasi keluhan pelanggan.	348	3,66	Puas
15	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> pada peralatan (cara menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api, atau membesarkan api).	353	3,71	Puas
16	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> dalam menjelaskan produk yang disajikan (hidangan laut, daging, unggas, sayuran).	347	3,65	Puas
17	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> tentang mengolah hidangan (untuk dimasak sukiyaki, shabu-shabu dan yakiniku).	342	3,6	Puas
18	Sambutan <i>waiter/waitress</i> (saat menyambut tamu dan mengarahkan tamu ke meja makan, secara sopan dan hangat).	354	3,72	Puas
19	Komunikasi dan kesopanan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani pelanggan.	345	3,63	Puas
20	Inisiatif <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan menu yang terdapat pada kartu menu.	352	3,70	Puas
21	Informasi yang dijelaskan oleh <i>waiter/waitress</i>	341	3,58	Puas

ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei ( tentang cara pemasakan, mengambil hidangan, dan cara pembayaran).			
<b>Total</b>	<b>7332</b>	<b>3,67</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 4.20, diantara dua puluh satu butir pernyataan, satu pernyataan diantaranya berada pada kategori sangat puas, sembilan belas berada pada kategori puas dan satu butir pada kategori agak puas.

Responden menjawab sangat puas untuk kategori ketepatan *waiter/waitress* dalam memberikan informasi ketersediaan menu dengan nilai rata-rata 4,27. Pada pelaksanaannya para pelanggan sudah puas dengan informasi mengenai ketersediaan menu yang disampaikan *waiter/waitress*.

Responden menjawab puas dengan kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi,meja) dengan nilai rata-rata 3,66. Tetapi masih ada pelanggan yang kurang puas dengan kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei, diduga karena sebagian meja yang sehabis dipakai tidak dibersihkan secara keseluruhan..

Responden menjawab puas dengan kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei dengan nilai rata-rata 3,5. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa tidak puas akan kebersihan ruang makan di restoran Nanaban Tei, hal ini diduga karena ramainya pengunjung restoran sehingga para *waiter/waitress* kurang memperhatikan kebersihan ruang makan.

Responden menjawab agak puas dengan ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei dengan nilai rata-rata 2,91. Pelanggan merasa tidak sepenuhnya terpuaskan oleh ketersediaan westafel di restoran karena jumlahnya yang sedikit.

Oleh karena itu perlu adanya penambahan jumlah westafel atau tindak lanjut untuk kenyamanan para pengunjung restoran yang datang.

Responden menjawab puas dengan ketersediaan alat makan seperti, piring, mangkok, sendok, garpu dan sumpit dengan nilai rata-rata 3,89. Pelanggan merasa puas dikarenakan setiap membutuhkan alat makan selalu tersedia. Tetapi ada pelanggan yang kurang merasa puas diduga alat makan yang disediakan kurang bersih oleh karena itu kontroling dalam hal kebersihan harus lebih ditingkatkan.

Responden menjawab puas dengan penampilan *waiter/waitress* seperti baju, celana, sepatu, kuku, rambut, tangan dan wajah dengan nilai rata-rata 4,07. Penampilan yang rapih dan bersih membuat pelanggan nyaman dan tidak merasa terganggu. Baju yang rapih dan bersih, celana yang bersih, sepatu yang disemir, kuku yang tidak panjang dan tidak kotor, rambut yang tidak panjang untuk *waiter* dan rambut yang diikat dengan *hairnet* untuk *waitress*, tangan yang dibersihkan setelah membersihkan meja dan lantai dan sebelum mengisi hidangan yang telah habis, dan wajah yang selalu segar dan tersenyum saat melayani pelanggan. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas, hal ini diduga karena ramainya pelanggan sehingga *waiter/waitress* merasa terburu-buru sehingga tidak terlihat tersenyum saat melayani pelanggan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan dalam pembinaan *waiter/waitress*.

Responden menjawab puas dengan hidangan yang disajikan restoran Nanaban Tei dengan nilai rata-rata 3,5. Hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan selingan, hidangan penutup dan sop, hidangan dari berbagai jenis bahan seperti, unggas, daging, seafood dan sayuran membuat pelanggan merasa puas dengan adanya hidangan beraneka ragam yang disajikan restoran. Tetapi masih

ada pelanggan yang merasa kurang puas dikarenakan adanya permintaan penambahan variasi makanan yang harus ditambah sehingga lebih banyak lagi jenis hidangan yang disajikan. Hal ini perlu dipertimbangkan pihak restoran Nanaban Tei untuk menambah variasi hidangan.

Responden menjawab puas dengan kebersihan hidangan yang disajikan dengan nilai rata-rata 3,66. Hidangan yang bersih dari serangga, rambut, dan batu kecil atau kotoran lainnya membuat pelanggan merasa puas dan tidak khawatir adanya kotoran. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas dikarenakan alat untuk mengambil hidangan tercampur dengan hidangan lainnya sehingga terkesan tidak bersih. Hal ini perlu adanya peningkatan kontroling untuk mencegah hal tersebut, dengan penambahan alat untuk mengambil hidangan baik sesuai rasa atau sesuai bahan.

Responden menjawab puas dengan penataan hidangan seperti hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan selingan, hidangan penutup dan sop dengan nilai rata-rata 3,54. Penataan yang rapih sesuai bahan, rasa dan jenis memudahkan pelanggan untuk mencari dan memilih hidangan yang akan dimasak di meja tamu. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas diduga ketika pelanggan sebelumnya mengambil hidangan dengan terburu-buru sehingga penataan tidak rapih.

Responden menjawab puas dengan kesigapan *waiter/waitress* menolong pelanggan yang kesulitan seperti, menyalakan kompor, mengecilkan atau membesarkan api dengan nilai rata-rata 3,57. Kesigapan *waiter/waitress* khususnya dalam menolong para pelanggan cukup sigap dikarenakan peralatan kompor yang dipakai tidak seperti kompor pada umumnya yang digunakan dalam



rumah tangga, tetapi kompor yang tertanam di dalam meja, sehingga para pelanggan tidak mengerti bagaimana cara menyalakan kompor, membesarkan atau mengecilkan apinya, karena yang diatur adalah besarnya gas yang keluar dari dalam kompor. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas akan hal tersebut diduga karena ramainya restoran *waiter/waitress* yang dimintakan tolong sedang melayani pelanggan lainnya sehingga pelanggan dibuat menunggu.

Responden menjawab puas dengan kesigapan *waiter/waitress* dalam mengisi kembali hidangan yang telah habis dengan nilai rata-rata 3,6. Pelanggan merasa puas karena setiap kali ingin mengambil hidangan yang disajikan selalu tersedia, mayoritas dari pelanggan tidak dibuat menunggu untuk mengambil hidangan yang diinginkan. Tetapi ada pelanggan yang merasa kurang puas, hal ini diduga ketika ramainya pengunjung yang datang hidangan yang disajikan di piring saji tersebut kosong atau hidangannya telah habis sehingga para pelanggan diminta menunggu. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kembali kontroling pada hidangan yang terdapat meja saji agar tidak ada lagi piring saji yang kosong, sehingga pelanggan merasa nyaman dan terpuaskan.

Responden menjawab puas dengan kecepatan *waiter/waitress* dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,61. Pelanggan merasa puas karena setiap pelanggan membutuhkan pertolongan para *waiter/waitress* sangat cepat dalam menanggapi kebutuhannya sehingga para pelanggan merasa nyaman saat mereka menikmati hidangan. Tetapi ada pelanggan yang merasa kurang puas diduga ketika restoran sedang ramai dengan pengunjung lainnya, dan *waiter/waitress* sedang melayani pengunjung lain atau menyambut pengunjung yang baru datang, para pelanggan yang membutuhkan pertolongan diminta

menunggu. Hal ini perlu adanya peningkatan dan kontroling dalam menanggapi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan terpuaskan.

Responden menjawab puas dengan kesigapan *waiter/waitress* dalam mengantisipasi keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,66. Hal ini dikarenakan para *waiter/waitress* mengerti akan kebutuhan pelanggannya, ketika para pelanggan kesulitan dan membutuhkan pertolongan, *waiter/waitress* dengan sigap membantu, sehingga meminimalkan adanya keluhan atau *complaint* kepada pihak restoran atau *waiter/waitress*. Tetapi masih ada pelanggan yang kurang terpuaskan akan hal tersebut, diduga ketika para pelanggan menyampaikan keluhan kurang ditanggapi dengan tepat, sehingga pelanggan merasa tidak terpuaskan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan dan pelatihan untuk mengatasi keluhan pelanggan atau manajemen komplain, sehingga apabila ada keluhan para *waiter/waitress* dapat menanggapi hal tersebut dengan lebih baik dan meminimalkan tingkat keluhan atau *complaint* dari para pengunjung.

Responden menjawab puas pengetahuan *waiter/waitress* pada peralatan yang digunakan seperti kompor dengan nilai rata-rata 3,71. Kompor yang dipakai di restoran Nanaban Tei terdapat di dalam meja makan ketika kompor tersebut dinyalakan maka piring panggang harus dibuka terlebih dahulu oleh karena itu *waiter/waitress* yang bertugas harus mengerti bagaimana cara menyalakannya, tidak jarang juga para pelanggan yang merasa apinya terlalu besar atau kecil sehingga para *waiter/waitress* harus mengerti api yang pas digunakan untuk membakar hidangan. Tetapi ada pelanggan yang merasa kurang puas, diduga ketika para *waiter/waitress* menyalakan api pada kompor, *waiter/waitress* tidak langsung mengatur pada api yang tepat untuk membakar hidangan sehingga

hidangan yang dibakar pelanggan terlalu matang atau gosong ataupun lama matangnya. Hal ini membuat para pelanggan kurang merasa puas. Oleh karena itu perlu adanya kontroling ketika kompor sudah dinyalakan, dan panas api yang dipakai para pelanggan agar tidak terlalu besar atau kecil.

Responden menjawab puas pengetahuan *waiter/waitress* dalam menjelaskan tentang produk hidangan yang disajikan dari bahan unggas, daging, seafood dan sayuran dengan nilai rata-rata 3,65. Berbagai macam hidangan dari bahan yang berbeda dan nama-nama hidangan yang tertera di piring saji tidak ada atau terlepas, terkadang membuat pelanggan merasa bingung atau tidak paham terutama pada hidangan olahan seperti bakso. Pelanggan yang datang mempunyai selera yang berbeda-beda, ada yang tidak menyukai seafood, ada yang tidak menyukai bagian dalam tubuh hewan, seperti hati sapi dan lidah, maka pengetahuan *waiter/waitress* dalam hal ini harus tepat. Para *waiter/waitress* membuat pelanggan cukup puas karena para pengunjung yang datang mengerti dengan penjelasan *waiter/waitress* tentang bahan yang dipakai. Tetapi masih ada pelanggan yang kurang terpuaskan karena penjelasan *waiter/waitress* kurang jelas atau kurang tepat, nama hidangan yang terdapat di piring saji juga tidak sesuai dengan hidangan yang ada, diduga ketika para pelanggan sebelumnya mengambil hidangan tersebut dan menjatuhkan nama hidangan tersebut, pelanggan meletakkan nama hidangan tidak pada tempatnya sehingga hal ini membuat bingung pengunjung selanjutnya yang hendak mengambil hidangan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kontroling agar tidak terjadi lagi hal tersebut dan penjelasan atau *briefing* kepada *waiter/waitress* mengenai menu yang akan dihidangkan.

Responden menjawab puas pengetahuan *waiter/waitress* tentang bahan yang dipakai untuk dimasak shabu-shabu, yakiniku atau sukiyaki dengan nilai rata-rata 3,6. Pelanggan terkadang kurang mengerti untuk bahan yang dipakai, contohnya hidangan olahan seperti bakso digunakan untuk shabu-shabu atau sukiyaki, sayuran diolah untuk shabu-shabu atau sukiyaki. Penjelasan oleh *waiter/waitress* kepada pelanggan mengenai bahan yang dipakai untuk mengolah shabu-shabu, yakiniku dan sukiyaki membuat merasa puas, tidak ada penggunaan bahan yang salah atau tidak tepat, sehingga tidak ada makanan yang terbuang. Tetapi ada pelanggan yang merasa kurang puas diduga hal ini terjadi ketika para pelanggan bertanya mengenai bahan untuk olahan *waiter/waitress* yang bertugas tidak menjelaskan sepenuhnya kepada pelanggan, sehingga ada penggunaan bahan yang tidak tepat saat pelanggan mengolah hidangan tersebut.

Responden menjawab puas sambutan yang diberikan *waiter/waitress* ketika memasuki restoran dan ketika diarahkan ke meja makan yang sudah siap dengan nilai rata-rata 3,72. Sambutan dan arahan yang sopan dan hangat membuat para pelanggan diterima dan dihargai kedatangannya. Tetapi ada juga para pelanggan yang merasa kurang puas, diduga ketika pelanggan datang tidak disambut karena para *waiter/waitress* sedang melayani pengunjung yang lain. Oleh karena itu perlu adanya kontroling dan kesigapan yang baik untuk menerima dan melayani pelanggan dengan baik.

Responden menjawab puas dalam komunikasi dan kesopanan *waiter/waitress* dalam melayani pelanggan dengan nilai rata-rata 3,63. Pelanggan merasa puas dengan komunikasi dan kesopanan *waiter/waitress* dalam melayani. Hal ini membuat pelanggan merasa dihormati dan dihargai kedatangannya. Secara

keseluruhan komunikasi dan kesopanan *waiter/waitress* dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas, diduga karena ramainya pengunjung restoran para *waiter/waitress* melayani pelanggan yang datang dengan terburu-buru sehingga pelanggan merasa kurang nyaman dengan komunikasi yang disampaikan *waiter/waitress*. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan dan pelatihan agar *waiter/waitress* dapat berkomunikasi dengan lebih baik sehingga membuat pengunjung merasa dihormati, dihargai dan diterima dengan baik.

Responden menjawab puas insiatif *waiter/waitress* dalam menawarkan pesanan yang ada pada kartu menu dengan nilai rata-rata 3,73. Beberapa produk hidangan terdapat pada kartu menu dan tidak dihidangkan secara *buffet* sehingga pelanggan yang ingin menikmati menu tersebut dapat memesan kepada *waiter/waitress*. *Waiter/waitress* menawarkan menu tersebut dengan komunikasi yang baik dan tidak terkesan memaksa sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas. Tetapi ada pelanggan yang merasa kurang puas, diduga karena *waiter/waitress* tidak atau lupa menawarkan menu tersebut karena terburu-buru atau harus melayani tamu yang lain, sehingga ketika pelanggan yang sudah kenyang melihat adanya menu lain. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan dan penjelasan atau *briefing* oleh pihak restoran kepada *waiter/waitress*nya tentang produk hidangan yang ada pada kartu menu, agar *waiter/waitress* menawarkan produk hidangan yang terdapat pada kartu menu kepada pelanggan.

Responden menjawab puas dengan informasi yang dijelaskan oleh *waiter/waitress* ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei tentang cara pemasakan, mengambil hidangan dan cara pembayaran dengan nilai rata-rata

3,58. Bagi pengunjung yang pertama kali datang akan merasa bingung bagaimana tata cara memasak hidangan, mengambil hidangan dan cara pembayarannya. *waiter/waitress* yang bertugas telah memberikan informasi yang jelas sehingga ketika pengunjung datang untuk yang kedua kalinya tidak merasa bingung dengan tata cara memasak, mengambil hidangan dan cara pembayarannya. Tetapi masih ada pelanggan yang merasa kurang puas, diduga karena pembayarannya tidak bisa memakai kartu debit bank tertentu. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan dan penambahan fasilitas untuk pembayaran dengan kartu agar pelanggan lebih mudah melakukan transaksi.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa secara umum pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan restoran *buffet* Nanaban Tei. Perlu adanya beberapa perbaikan, peningkatan, pelatihan dan penambahan fasilitas, pengetahuan, komunikasi dan kesiapan para *waiter/waitress* dalam melayani kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan restoran Nanaban Tei

#### **4.2.3. Deskripsi Data Terhadap Setiap Komentar Tambahan Pada Kuesioner.**

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif responden mengenai komentar tambahan pelanggan pada penelitian ini. Komentar setiap pelanggan ditabulasi dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi responden terhadap variabel tertentu lalu dideskripsikan. Hasil komentar tambahan responden ini bersifat sebagai pendukung hasil deskripsi data setiap butir kuesioner yang sudah diperoleh. Oleh karena itu berikut analisis komentar tambahan pelanggan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.21. Komentar Tambahan Pelanggan Sesuai Indikator.**

No	Indikator	Sub Indikator	Komentar
1	<i>Tangibles</i>	Fasilitas	1. Tambahkan <i>exhaust</i> / penyaring udara. 2. <i>Ac</i> tidak dingin. 3. Ruangan terlalu berasap. 4. Westafel terlalu sedikit.
		Perlengkapan	5. Alat makan kurang bersih.
		Display Produk	6. Variasi makanan perlu ditambah.
	<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan	1. Kurang tanggap ketika ingin meminta tolong mengecilkan api. 2. <i>Waiter/waitress</i> lebih kreatif.
	<i>Emphaty</i>	Perhatian	1. Pembayaran tidak bisa memakai debit bank tertentu

Berdasarkan tabel 4.21, diketahui pelanggan lebih meninjau kembali indikator *tangibles* mengenai adanya tambahan fasilitas terutama penambahan alat penyaring udara terutama ketika restoran sedang ramai maka asap pembakaran tidak tersaring dengan baik sehingga ruangan restoran penuh dengan asap dan menghasilkan aroma asap yang tidak sedap. Tidak ada komentar tambahan mengenai indikator *reliability* dan *assurance*. Untuk indikator *responsiveness* lebih ditingkatkan mengenai ketanggapan dan kesiapan untuk melayani pelanggan. Indikator *emphaty* pelanggan mengharapkan adanya penambahan fasilitas pembayaran untuk kartu debit bank tertentu sehingga memudahkan transaksi.

Dari penjabaran yang sudah dijelaskan disimpulkan hasil komentar pelanggan mengenai pelayanan yang dilakukan tidak berbeda jauh dengan hasil deskripsi data setiap butir pernyataan kuesioner yang sudah diperoleh. Sehingga analisis komentar tambahan pelanggan yang ada mendukung hasil deskripsi data setiap butir pernyataan kuesioner yang diperoleh.

Menurut hasil komunikasi dengan pelanggan melalui kuesioner sesuai dengan jawaban para responden tentang ketertarikan dengan restoran *buffet*, dari 95 responden, 94 responden mengemukakan bahwa mereka puas dengan keseluruhan pelayanan di restoran *buffet* Nanaban Tei hal ini karena para pelanggan merasa dilayani dan diterima dengan baik.

Responden dengan jumlah 84 orang merasa tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena pelayanannya (*buffet service*) hal ini dikarenakan mereka bebas menikmati hidangan tanpa waktu yang ditentukan dan memilih hidangan yang diinginkan.

Responden dengan jumlah 95 orang tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena memakai konsep *all you can eat* hal ini dikarenakan para pelanggan merasa lebih puas menikmati hidangan yang disajikan dengan jenis bahan dan rasa yang bervariasi.

Responden dengan jumlah 87 orang menganggap bahwa harga yang ditetapkan pihak restoran Nanaban Tei sesuai dengan pelayanan dan hidangan yang diberikan, dengan harga yang terjangkau para pelanggan dapat menikmati hidangan sepuasnya dan mendapatkan pelayanan yang baik.

Responden dengan jumlah 87 orang menganggap bahwa *waiter/waitress* yang melayani para pelanggan di restoran *buffet* sebaiknya memakai seragam



sesuai dengan tema dan hidangan restoran tersebut disambut baik para pelanggan agar lebih mendapatkan suasana yang khas dengan konsep restoran.

Responden dengan jumlah 95 orang tertarik dengan restoran *buffet* yang lain dengan konsep serupa, hal ini dikarenakan setiap restoran *buffet* dengan konsep yang serupa memberikan pelayanan dan hidangan yang sesuai dengan harapan dan keinginan para pengunjung.

Reponden dengan jumlah 89 orang lebih menyukai untuk datang ke restoran yang memakai pelayanan dalam bentuk *buffet* dengan konsep *all you can eat* dibandingkan restoran yang memakai sistem *a la carte* dikarenakan pada restoran *buffet* seperti di Nanaban Tei para pelanggan bebas memilih hidangan yang disukai, memasak hidangannya dengan tingkat kematangan yang diinginkan, porsi yang diambil sesuai dengan kesanggupan makan para pelanggan dan tidak perlu khawatir dengan bahan makanan yang disediakan terjamin, halal dan hidangan yang disajikan dalam keadaan baik.

Responden dengan jumlah 88 orang tertarik untuk lebih sering mengunjungi restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* dengan alasan yang sama bahwa para pelanggan bebas memilih hidangan yang disukai, memasak hidangannya dengan tingkat kematangan yang diinginkan dan porsi yang diambil sesuai dengan kesanggupan makan tanpa perlu khawatir dengan kualitas bahan makanan yang dihidangkan.

Responden dengan jumlah 90 orang merasa bahwa jenis restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* menarik untuk berbagai acara (arisan, ulang tahun, dan berbagai perayaan lainnya) dengan ruangan yang menampung pengunjung

dalam jumlah banyak, hidangan yang disajikan beraneka ragam, harga yang terjangkau dan ada pelayanan tambahan bagi pengunjung yang berulang tahun.

#### **4.3 Kelemahan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian identifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di restoran *buffet* memiliki kelemahan dalam membagikan kuesioner. Pada umumnya para pelanggan datang untuk menikmati hidangan, bersosialisasi dengan pelanggan lainnya. Terdapat beberapa pelanggan yang tidak ingin diganggu dengan mengisi kuesioner, tidak mencantumkan namanya dan mengisi dengan melihat pendapat kerabatnya. Untuk itu perlu adanya strategi khusus untuk memperoleh data.

1. Pelanggan tidak mengisi komentar tambahan sehingga perlu adanya strategi khusus dalam memperoleh data berupa komentar tambahan.
2. Survei tingkat kepuasan pelanggan hanya meneliti dari aspek pelayanan sehingga apabila ada pelanggan yang merasa kurang puas atas pelayanannya, maka peneliti hanya memperhatikan dan tidak memberi masukan kepada *waiter/waitress* yang melayani.
3. Kuesioner terlalu global, sehingga kurang terlihat kepuasan pelanggan yang terlalu rinci.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.2 Kesimpulan

Berdasarkan data dari hasil analisis deskripsi masing-masing indikator, kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan pelanggan berada pada indikator puas dengan rata-rata terbesar terdapat pada indikator *reliability* dan *emphaty*, lalu pada indikator *tangibles* dan *assurance*. Untuk nilai rata-rata terkecil terdapat pada indikator *responsiveness*.

Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan pada restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat berdasarkan indikator *tangibles* mendapat nilai rata-rata 3,88, dimana nilai tersebut masih harus banyak ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat puas (4,5-5), meskipun nilai tersebut sudah masuk ke dalam kategori puas (3,5-4,4), akan tetapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai hasil yang maksimal.

*Reliability* mendapat nilai rata-rata 4,27, dimana nilai tersebut mendekati nilai kategori sangat puas (4,5-5), meskipun mendekati, nilai tersebut sudah masuk ke dalam kategori puas (3,5-4,4), akan tetapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai hasil yang maksimal.

*Responsiveness* mendapat nilai rata-rata 3,76, dimana nilai tersebut masih harus banyak ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat puas (4,5-5), meskipun nilai tersebut sudah masuk ke dalam kategori puas (3,5-4,4), akan tetapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai hasil yang maksimal.

*Assurance* mendapat nilai rata-rata 3,91, dimana nilai tersebut masih harus banyak ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat puas (4,5-5), meskipun nilai

tersebut sudah masuk ke dalam kategori puas (3,5-4,4), akan tetapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai hasil yang maksimal.

*Emphaty* mendapat nilai rata-rata 4, dimana nilai tersebut mendekati kategori sangat puas (4,5-5), meskipun mendekati, nilai tersebut sudah masuk ke dalam kategori puas (3,5-4,4), akan tetapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Dari keseluruhan indikator didapatkan nilai rata-rata 3,964. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa respon pelanggan terhadap pelayanan di restoran *buffet* Nanaban Tei telah memenuhi kepuasan pelanggan karena berada dalam kategori puas, akan tetapi masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam setiap indikator agar didapat hasil yang maksimal.

Hasil analisis setiap butir soal menyatakan bahwa pelanggan restoran *buffet* lebih menuntut kesigapan para *waiter/waitress* hal tersebut didukung dengan komentar tambahan pelanggan pada indikator *responsiveness* dimana respon para *waiter/waitress* pada restoran *buffet* seperti Nanaban Tei untuk lebih kreatif, para pelanggan juga menuntut pada fasilitas di restoran *buffet* seperti Nanaban Tei terutama pada alat penyaring udara dan *ac* agar para pelanggan merasa lebih nyaman berada dalam ruang makan restoran dalam indikator *tangibles* hal tersebut didukung dengan komentar tambahan.

Hasil dari komunikasi dengan pelanggan melalui kuesioner dalam pertanyaan tambahan juga mengemukakan bahwa para pelanggan puas dengan restoran *buffet* yang memakai konsep *all you can eat* dimana terdapat komentar tambahan yang mengatakan bahwa restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* menarik untuk keluarga dan juga orang dengan jumlah yang banyak. Penyesuaian

harga, hidangan dan kesanggupan makan setiap pelanggan menjadi hitungan pengelola restoran *buffet* agar dengan harga yang terjangkau pelayanan yang baik, dan hidangan yang nikmat dapat memuaskan pelanggan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Daryanto dan Ismanto (2014), bahwa pada hakikatnya pelayanan bertitik tolak pada usaha yang dilakukan restoran untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang ada pada restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat berdasarkan indikator dan sub indikator berada dalam kategori puas, sehingga dapat dinyatakan pelayanan yang diberikan oleh restoran telah memenuhi kepuasan pelanggan. Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan Daryanto dan Ismanto (2014) tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan pada pelanggan.

Dapat diambil kesimpulan bahwa setiap pelanggan merasa puas dan menyukai restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* karena pelayanan, hidangan, dan konsep yang diberikan. Restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* semakin menjamur dan digemari oleh masyarakat Indonesia khususnya di Jakarta karena pelayanannya memakai *buffet* dan dengan konsep *all you can eat* menjadi minat masyarakat, khususnya pelanggan mempunyai keinginan untuk datang lagi ke restoran ini. Dapat diambil kesimpulan dari hasil komunikasi dengan pelanggan melalui kuesioner pada jawaban pertanyaan tambahan maka, perlu dipertimbangkan untuk menambahkan materi pada mata kuliah tata hidang tentang pelayanan di restoran *buffet* dan dasar manajemen usaha jasa boga tentang

mendirikan usaha restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat*, mengetahui banyaknya orang yang menyukai makan dan minum di restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat*

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa hal yang perlu disarankan sebagai berikut :

1. Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai pelatihan atau peningkatan pelayanan pada restoran *buffet* seperti Nanaban Tei guna meningkatkan hasil pelayanan dan mendapatkan mutu yang lebih baik.
2. Dilihat dari antusias para pelanggan restoran *buffet*, dengan total *mean* 3,964 yang berarti puas dan hasil dari wawancara serta komunikasi dengan pelanggan melalui kuesioner pada pertanyaan tambahan, keinginan masyarakat untuk datang kembali ke restoran *buffet* dengan konsep *all you can eat* dikarenakan faktor utama kepuasan para pelanggan didapat dari pelayanan yang diberikan dan hidangan yang disajikan, maka perlu dipertimbangkan untuk menambahkan materi tentang pelayanan untuk restoran *buffet* di Universitas Negeri Jakarta, khususnya dalam program studi pendidikan tata boga dengan mata kuliah tata hidangan dan dasar manajemen usaha jasa boga.
3. Demi kemajuan restoran *buffet* seperti di restoran *buffet* Nanaban Tei Jakarta Pusat. Berdasarkan masukan dari pelanggan pada komentar tambahan, perlu ada beberapa perbaikan dan peningkatan dalam hal fasilitas seperti *exhaust*, *ac*, *westafel*, kebersihan peralatan makan dan minum, dan variasi hidangan yang perlu ditambah. Berdasarkan sikap tanggap maka perlu ada peningkatan pada

*waiter/waitress* untuk lebih kreatif, sikap yang lebih sigap, dan fasilitas pembayaran yang memakai kartu debit bank tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Gede. 2012. *Food and Beverage Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Ofest.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS.2013. *Direktori Perusahaan/ Usaha Restoran/ Rumah Makan*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Daarmatdja, Stiya. 2011. *Rahasia Sukses Bisnis Restoran*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadiati, Ari. 2011. *Mengelola Usaha Jasa Boga Yang Sukses*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Haydock, Robert dan Yukiko. 2005. *Food in a Japanese Mood*. Amerika: Kodansha America.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Koichiro, Hata & Kondo Kazuki. 1999. *100 Recipe From Japanese Cooking*. Jepang: Kodansa International.
- Kosaki, Takayuki dan Walter Wagner. 2003. *The Food of Japan*. Indonesia: Pt. Wira Mandala Pustaka.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong.2004. *Principle of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi R dan Hamdani. 2009. *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, Aulia Dinda. 2014. *Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Hidangan Pada Restoran Buffet di Nanaban Tei Jakarta Pusat*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta: Tidak diterbitkan.
- Mahdiyah. 2014. *Statistik Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.



- Marsum. 2009. *Banquet Table Manners & Napkin Folding*. Yogyakarta: ANDI.
- Marsum. 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasadja, Rio Budi. 2009. *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran & Kafe*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, Teguh. 2011. *Marketing Strategic*. Yogyakarta: Oryza.
- Siegel, Simon, Sieglinde Siegel, Heinz Lenger, Wilhelm Gutmayer, Hans Stickler, Wolfram Baldauf, Gustav Mistelbauer, Walter Maschkan, Ichsan Maulana dan Syahrul Mohideen. 2000. *Tata Hidangan dan Minuman*. Jakarta: VAIS.
- Sudjaja, Budiharti dan Masye Manaffe Sondakh. 1999. *Tata Hidangan 1*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Agus. 2007. *Customer Service*. Jakarta : Klima Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lampiran 1 Lembar Pernyataan  
Pernyataan sebelum validitas

Keterangan :

SP = Sangat Puas

AP = Agak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				
			SP (5)	P (4)	AP (3)	TP (2)	STP (1)
<i>Tangibles</i> (Tampilan fisik fasilitas restoran, perlengkapan, para pegawai dan lingkungan).	Fasilitas (Meja, kursi, kompor, penyejuk ruangan, penerangan, peralatan makan, kamar mandi, westafel)	1. Kerapihan tata ruangan restoran Nanaban Tei.					
		2. <b>Kondisi penerangan restoran Nanaban Tei.</b>					
		3. Kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi, meja).					
		4. Kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei.					
		5. Ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei.					
	Perlengkapan (alat makan)	6. <b>Kebersihan alat makan (piring, sendok, garpu, mangkok, sumpit).</b>					
		7. Ketersediaan alat makan (piring, mangkok, sendok, garpu, sumpit).					
	Pegawai	8. Penampilan <i>waiter/waitress</i> (baju, celana, sepatu, kuku, rambut, baju, tangan dan wajah).					
		9. Hidangan yang disajikan restoran					

		<p>Nanaban Tei (hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan penutup)</p> <p>10. Kebersihan hidangan (ada atau tidaknya benda asing pada hidangan seperti, serangga, rambut, batu kecil).</p> <p>11. Penataan hidangan (hidangan makanan pembuka, hidangan inti dan hidangan penutup).</p>					
<i>Reability</i> (Kehandalan restoran untuk memberikan pelayanan).	Ketepatan	<p>12. Ketepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan informasi ketersediaan menu.</p> <p><b>13. Ketepatan kasir dalam memberikan informasi jumlah total harga makanan yang harus dibayar oleh pelanggan.</b></p>					
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap para pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan).	Ketanggapan	<p>14. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> menolong pelanggan yang kesulitans (menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api dan membesarkan api).</p> <p><b>15. Kesigapan <i>chef</i> membantu mengolah hidangan yang tidak dimasak sendiri (sukiyaki dan shabu-shabu).</b></p> <p>16. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengisi kembali hidangan</p>					



		dan hangat). 24. Komunikasi dan kesopanan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani pelanggan.					
<i>Emphaty</i> (Perhatian yang diberikan kepada para pelanggan baik individu atau pribadi)	Perhatian	25. Inisiatif <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan pesanan yang terdapat pada kartu menu. 26. Informasi yang diberikan oleh <i>waiter/waitress</i> ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei (tentang cara memasak, mengambil hidangan dan pembayaran).					

Note : Penulisan **bold** menyatakan nomor tidak valid.

## Lampiran 2

Pernyataan setelah validitas

Keterangan :

SP = Sangat Puas

AP = Agak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kriteria Jawaban				
			SP (5)	P (4)	AP (3)	TP (2)	STP (1)
<i>Tangibles</i> (Tampilan fisik fasilitas restoran, perlengkapan, para pegawai dan lingkungan).	Fasilitas (Meja, kursi, kompor, penyejuk ruangan, penerangan, peralatan makan, kamar mandi, westafel)	1. Kerapihan tata ruangan restoran Nanaban Tei.					
		2. Kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi, meja).					
		3. Kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei.					
		4. Ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei.					
	Perlengkapan (alat makan)	5. Ketersediaan alat makan (piring, mangkok, sendok, garpu, sumpit).					
	Pegawai	6. Penampilan <i>waiter/waitress</i> (baju, celana, sepatu, kuku, rambut, baju, tangan dan wajah).					
	Display produk	7. Hidangan yang disajikan restoran Nanaban Tei (hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan penutup)					
		8. Kebersihan					

		hidangan (ada atau tidaknya benda asing pada hidangan seperti, serangga, rambut, batu kecil). 9. Penataan hidangan (hidangan makanan pembuka, hidangan inti dan hidangan penutup).					
<i>Reability</i> (Kehandalan restoran untuk memberikan pelayanan).	Ketepatan	10. Ketepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan informasi ketersediaan menu.					
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap para pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan).	Ketanggapan	11. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> menolong pelanggan yang kesulitan (menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api dan membesarkan api). 12. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengisi kembali hidangan yang telah kosong atau habis. 13. Kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. 14. Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengantisipasi keluhan pelanggan.					
<i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian, pengetahuan,	Kompetensi (Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> )	15. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> dalam menjelaskan produk yang					

sopan santun, dan kemampuan para pegawai restoran untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada restoran).	Komunikasi	<p>disajikan (hidangan laut, daging, unggas, sayuran).</p> <p>16. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> tentang bahan hidangan (untuk dimasak sukiyaki, shabu-shabu dan yakiniku).</p> <p>17. Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> pada peralatan (cara menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api, membesarkan api).</p> <p>18. Sambutan <i>waiter/waitress</i> (saat menyambut tamu dan mengarahkan tamu ke meja makan, secara sopan dan hangat).</p> <p>19. Komunikasi dan kesopanan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani pelanggan.</p>					
<i>Emphaty</i> (Perhatian yang diberikan kepada para pelanggan baik individu atau pribadi)	Perhatian	<p>20. Inisiatif <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan pesanan yang terdapat pada kartu menu.</p> <p>21. Informasi yang diberikan oleh <i>waiter/waitress</i> ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei (tentang cara memasak, mengambil hidangan dan pembayaran).</p>					



[illegible]

Pernyataan																
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y		Y²	
5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4		113		12769
5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4		112		12544
4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4		88		7744
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4		102		10404
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4		103		10609
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3		95		9025
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3		94		8836
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5		116		13456
5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4		110		12100
4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4		109		11881
43	39	38	38	38	37	42	39	38	43	37	43	39	ΣY	1042	ΣY²	109368
189	153	148	146	146	141	182	157	150	191	141	189	155				
5758	5156	5085	5069	5069	4892	5628	5222	5100	5758	4958	5760	5209				
0.783	-0.318	0.691	0.705	0.705	-0.136	0.698	0.646	0.720	0.642	0.719	0.809	0.639				
0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632				
Valid	T.Vali d	Valid	Valid	Valid	T.Vali d	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid				

[illegible]

Pernyataan													Y		Y <sup>2</sup>	
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		113		12769
5	<b>4</b>	4	4	4	<b>3</b>	5	4	5	4	4	4	4		112		12544
5	<b>3</b>	5	4	4	<b>4</b>	5	5	5	4	4	5	4		88		7744
4	<b>4</b>	3	3	3	<b>4</b>	3	2	3	3	3	3	4		102		10404
4	<b>4</b>	4	4	4	<b>3</b>	4	4	4	5	3	4	4		103		10609
4	<b>4</b>	3	4	4	<b>4</b>	3	4	4	5	3	4	4		95		9025
4	<b>4</b>	4	3	3	<b>4</b>	4	4	3	4	4	4	3		94		8836
3	<b>4</b>	3	4	4	<b>4</b>	4	4	3	3	3	4	3		116		13456
5	<b>4</b>	4	4	4	<b>5</b>	4	4	4	5	5	5	5		110		12100
5	<b>4</b>	4	4	4	<b>3</b>	5	4	3	5	4	5	4		109		11881
43	<b>39</b>	38	38	38	<b>37</b>	42	39	38	43	37	43	39	$\Sigma Y$	1042	$\Sigma Y^2$	109368
189	<b>153</b>	148	146	146	<b>141</b>	182	157	150	191	141	189	155				
5758	<b>5156</b>	5085	5069	5069	<b>4892</b>	5628	5222	5100	5758	4958	5760	5209				
0.783	<b>-0.318</b>	0.691	0.705	0.705	<b>-0.136</b>	0.698	0.646	0.720	0.642	0.719	0.809	0.639				
0.632	<b>0.632</b>	0.632	0.632	0.632	<b>0.632</b>	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632	0.632				
Valid	<b>T.Valid</b>	Valid	Valid	Valid	<b>T.Valid</b>	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid				
0.1		0.4	0.178	0.178		0.622 2	0.544 4	0.622 2	0.677	0.455	0.455	0.322				

## KUESIONER PENELITIAN

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah secara baik-baik pernyataan dalam kuesioner ini sebelum anda mengisi.
2. Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut anda.
  - a. Untuk identitas responden isilah titik-titik yang sesuai dengan identitas diri.
  - b. Untuk tabel pernyataan berilah tanda (√) pada kotak yang telah disediakan sesuai jawaban anda.

### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama/Jenis kelamin : ...../ ( )L ( )P
2. Umur : .....
3. Pendidikan : .....
4. Pekerjaan dan instansi : .....
5. Alamat/No telp : .....
6. Pendapatan : > 1 juta >3 juta >5 juta

7. Sudah berapa kali datang ke restoran *buffet* . 2 3 4 >5

### B. INDIKATOR PENELITIAN

Keterangan :

SP : Sangat Puas P : Puas AP : Agak Puas	TS : Tidak Puas STP : Sangat Tidak Puas
------------------------------------------------	--------------------------------------------

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN				
		SP	P	AP	TP	STP
1	Kerapihan tata ruangan restoran Nanaban Tei.					
2	Kebersihan perabot di ruang makan restoran Nanaban Tei (kursi, meja).					
3	Kebersihan ruang makan restoran Nanaban Tei.					
4	Ketersediaan westafel di restoran Nanaban Tei.					
5	Ketersediaan alat makan (piring, mangkok, sendok, garpu, sumpit).					

6	Penampilan <i>waiter/waitress</i> (baju, celana, sepatu, kuku, rambut, baju, tangan dan wajah).					
7	Hidangan yang disajikan restoran Nanaban Tei (hidangan pembuka, hidangan inti, hidangan penutup)					
8	Kebersihan hidangan (ada atau tidaknya benda asing pada hidangan seperti, serangga, rambut, batu kecil).					
9	Penataan hidangan (hidangan makanan pembuka, hidangan inti dan hidangan penutup).					
10	Ketepatan <i>waiter/waitress</i> dalam memberikan informasi ketersediaan menu.					
11	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> menolong pelanggan yang kesulitan (menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api dan membesarkan api).					
12	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengisi kembali hidangan yang telah kosong atau habis.					
13	Kecepatan <i>waiter/waitress</i> dalam menanggapi kebutuhan pelanggan.					
14	Kesigapan <i>waiter/waitress</i> dalam mengantisipasi keluhan pelanggan.					
15	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> pada peralatan (cara menyalakan kompor yang terdapat pada meja anda, mengecilkan api, membesarkan api).					
16	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> dalam menjelaskan produk yang disajikan (hidangan laut, daging, unggas, sayuran).					
17	Pengetahuan <i>waiter/waitress</i> tentang mengolah hidangan (untuk dimasak sukiyaki, shabu-shabu dan yakiniku).					
18	Sambutan <i>waiter/waitress</i> (saat menyambut tamu dan mengarahkan tamu ke meja makan, secara sopan dan hangat).					
19	Komunikasi dan kesopanan <i>waiter/waitress</i> dalam melayani pelanggan.					
20	Inisiatif <i>waiter/waitress</i> dalam menawarkan pesanan yang terdapat pada kartu menu.					
21	Informasi yang dijelaskan oleh <i>waiter/waitress</i> ketika pertama kali datang ke restoran Nanaban Tei (tentang cara pemasakan, mengambil hidangan dan cara pembayaran).					

Tolong beri tanda (√) pada jawaban pilihan anda.

No	Pertanyaan	Kriteria Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda puas keseluruhan pelayanan di restoran Nanaban Tei?		
2	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena pelayanannya ( <i>buffet service</i> )?		
3	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena memakai konsep <i>all you can eat</i> ?		
4	Apakah menurut anda harga yang ditetapkan oleh pihak restoran Nanaban Tei sesuai dengan pelayanan dan hidangan yang diberikan?		
5	Apakah <i>waiter/waitress</i> yang melayani para pelanggan di restoran <i>buffet</i> sebaiknya memakai seragam sesuai dengan tema dan hidangan restoran tersebut (restoran jepang para <i>waiter/waitress</i> memakai yukata)?		
6	Apakah anda tertarik dengan restoran <i>buffet</i> yang lain dengan konsep serupa ( <i>all you can eat</i> )?		
7	Apakah anda lebih menyukai untuk datang ke restoran yang memakai pelayanan dalam bentuk <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> dibandingkan restoran yang memakai sistem <i>ala carte</i> (satu menu/makanan dalam satu harga)?		
8	Apakah anda tertarik untuk lebih sering mengunjungi restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> ?		
9	Apakah menurut anda jenis restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> menarik untuk dikunjungi dan digunakan untuk acara keluarga (arisan, ulang tahun dan berbagai perayaan lainnya)?		

Komentar Tambahan : .....

.....

.....

Tanda Tangan

( )

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA DALAM MENGISI KUESIONER PENELITIAN INI

KAMI MENGUCAPKAN TERIMA KASIH





## Lampiran 7 Nilai Product Moment

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

## Lampiran 8 Menu Restoran Nanaban Tei

<p><b>1. Tempura Rice Bowl Set</b></p> <p>Tempura udang, ikan dan sayuran yang sangat renyah di atas adonan nasi Jepang Nanabantei dan rumput laut. Disajikan bersama salad, snack bayam dan air mineral.</p>	<p><b>5. Nasi Goreng Jepang</b></p> <p>Nasi goreng Jepang dengan saus radikan rahasia Nanabantei, yang berisi ayam serta udang. Diselimuti telur dadar. Disajikan bersama salad dan sayuran segar.</p>
<p><b>Rp 44</b></p>	<p><b>Rp 42</b></p>
<p><b>2. Sapi / Ayam Teriyaki Set</b></p> <p>Daging sapi / ayam yang di marinasi selama 2 hari dengan saus teriyaki spesial dari Jepang. Disajikan dengan adonan nasi Jepang Nanabantei dan rumput laut bersama tempura udang, cumi, salad, snack bayam dan air mineral.</p>	<p><b>6. Gyudon Set</b></p> <p>Sapi yang di marinasi dengan bumbu manis - asin di atas adonan nasi Jepang Nanabantei, rumput laut dan telur. Disajikan bersama daun bawang dan miso soup.</p>
<p><b>Sapi : Rp 44 / Ayam : Rp 34</b></p>	<p><b>Rp 36</b></p>
<p><b>3. Seafood Rice Bowl Set</b></p> <p>Cumi yang dimarinasi dengan saus asin pedas Jepang di atas adonan nasi Jepang Nanabantei dan rumput Laut. Disajikan bersama tempura udang, capit kepiting goreng, snack bayam, salad dan air mineral.</p>	<p><b>7. Calbi set</b></p> <p>Iga grade A impor dari Australia yang di marinasi dengan bumbu spesial Korea selama 2 hari di atas adonan nasi Jepang Nanabantei Tei, daun bawang dan rumput laut. Disajikan dengan snack bayam dan miso soup</p>
<p><b>Rp 46</b></p>	<p><b>Rp 65.4</b></p>
<p><b>4. Sapi / Ayam Yakiriku Set</b></p> <p>Sapi / ayam yang di marinasi selama 2 hari dengan saus spesial Nanabantei diatas adonan nasi Jepang Nanabantei dan rumput laut. Disajikan bersama Nanawing, udang cincang goreng, snack bayam, salad dan air mineral</p>	
<p><b>Sapi : Rp 44 / Ayam : Rp 30</b></p>	





## DAFTAR MAKANAN & MINUMAN

### RESTORAN NANABAN TEI

Ged. Djakarta Theater Lt Dasar

Jl. MH Thamrin No. 9, Jakarta Pusat, Tel. (021)3159131 - 3159132

#### a. BUFFET (Harga Rp. 99.000,-) terdiri dari :

- Makanan Pembuka :
  - Soup
  - Asinan
  - Aneka Salad
  - Aneka Kimci
  - Telur Gulung
  - Norimaki
  - Spring Roll
  - Singkong Thailand
  - Singkong Garlic
  - Aneka Gorengan
  - Siomay
  - Tako
- Makanan Utama :
  1. Nasi Putih
  2. Yakiniku terdiri dari :
    - Sirloin
    - Bulgogi
    - Bulgogi Pedas
    - Ayam
    - Ayam Pedas
    - Ikan Tenggiri
    - Cumi
    - Cumi Pedas
    - Udang Pacet
    - Hati Sapi
    - Jantung Sapi
    - Lidah
    - Tulang Rusuk
    - Crab Stick
    - Chikuwa
    - Cooked Beef
    - Beef Rasher
    - Beef Burger
    - Aneka Sosis
  3. Shabu-Shabu terdiri dari :
    - Sirloin
    - Crabclaw
    - Kerang Hijau
    - Aneka Baso Seafood
    - Pangsit
    - Tahu isi siomay
    - Aneka Sayur-Sayuran
    - Soun
  4. Sukiyaki
- Makanan Penutup :
  - Aneka buah-buahan
  - Aneka Puding
  - Kue Jajanan Pasar
  - Cake
  - Aneka Manisan
  - Aneka Es

#### b. DAFTAR MINUMAN terdiri dari :

- Air Mineral
- Teh Manis
- Lemon Tea
- Aneka Soft Drink
- Aneka Juice
- Japanese Tea (Ocha)
- Kopi
- Ice Cream
- Beer Bintang
- Rp. 5.500,-
- Rp. 7.500,-
- Rp. 11.000,-
- Rp. 10.000,-
- Rp. 15.000,- s/d Rp. 25.000,-
- Rp. 10.000,-
- Rp. 11.000,-
- Rp. 6.000,-
- Rp. 23.000,- s/d Rp. 40.000,-

*harga belum termasuk tax 10 %*

*selama bulan Ramadhan kami sediakan  
menu untuk berbuka puasa*



## Lampiran 9 Dokumentasi





## Lampiran 10 Pertanyaan Tambahan

No	Pertanyaan	Total Nilai		Presentase (%)
		Ya	Tidak	
1	Apakah anda puas dengan keseluruhan pelayanan di restoran Nanaban Tei?	94	1	99
2	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena pelayanannya ( <i>buffet service</i> )?	84	11	89
3	Apakah anda tertarik dengan restoran Nanaban Tei karena memakai konsep <i>all you can eat</i> ?	95	0	100
4	Apakah menurut anda harga yang ditetapkan oleh pihak restoran Nanaban Tei sesuai dengan pelayanan dan hidangan yang diberikan?	87	8	92
5	Apakah <i>waiter/waitress</i> yang melayani para pelanggan di restoran <i>buffet</i> sebaiknya memakai seragam sesuai dengan tema dan hidangan restoran tersebut (restoran Jepang para <i>waiter/waitress</i> memakai yukata)?	87	8	92
6	Apakah anda tertarik dengan restoran <i>buffet</i> yang lain dengan konsep serupa ( <i>all you can eat</i> )?	95	0	100
7	Apakah anda lebih menyukai untuk datang ke restoran yang memakai pelayanan dalam bentuk <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> dibandingkan restoran yang memakai sistem <i>a la carte</i> (satu menu/makanan dalam satu harga)?	89	6	94%
8	Apakah anda tertarik untuk lebih sering mengunjungi restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> ?	88	7	93%
9	Apakah menurut anda jenis restoran <i>buffet</i> dengan konsep <i>all you can eat</i> menarik untuk dikunjungi dan digunakan untuk berbagai acara (arisan, ulang tahun, dan berbagai perayaan lainnya)?	90	5	95%

## Lampiran 11 Data Pelanggan

No	Nama	Umur	L/P	Kunjungan	Pekerjaan/ Instansi	Pendidikan	Pendapatan
1	Wulan	35	P	>5	PNS	S1	>5 juta
2	Andika	25	L	4	PNS	S1	>5 juta
3	Renata	57	P	3	PNS	S1	>5 juta
4	Suparmingsih	47	P	2	PNS	S1	>5 juta
5	Haryono	31	L	3	PNS	S1	>3 juta
6	Tukino	47	L	2	PNS	S1	>3 juta
7	Aminah	63	P	2	PNS	S1	>3 juta
8	Andri	27	L	2	PNS	S2	>5 juta
9	Sri Nurfalah	35	P	>5	PNS	S2	>5 juta
10	Priyadi Santoso	46	L	3	PNS	S1	>5 juta
11	Aries	29	L	>5	Mahasiswa	S1	>3 juta
12	Tengku	28	L	>5	Mahasiswa	S1	>3 juta
13	Arfan	27	L	>5	Mahasiswa	S1	>1 juta
14	Antonius	21	L	2	Mahasiswa	SMA	>1 juta
15	Saepudin	24	L	>5	Pelajar	SMA	>1 juta
16	Winam	21	L	>5	Pelajar	SMA	>1 juta
17	Idrus	22	L	3	Pelajar	SMA	>1 juta
18	Ali	26	L	2	Pelajar	SMA	>1 juta
19	Wiryawan	22	L	3	Pelajar	SMA	>1 juta
20	Miranda	22	P	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
21	Onky	36	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
22	Herlin	34	P	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
23	Rangga W	26	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
24	Oki H	30	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
25	Beri	29	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
26	M. Salim	27	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
27	Richard	29	L	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
28	Sori	31	L	3	P. Swasta	S1	>5



29	Evan Cahaya P	26	P	2	P. Swasta	S1	>5 juta
30	Christian	30	L	3	P. Swasta	S2	>5 juta
31	Fyona Dhillia	27	P	>5	P. Swasta	S2	>5 juta
32	A. Jordy	28	L	>5	P. Swasta	D3	>5 juta
33	I Ketut Pamungkas P. W	24	L	3	P. Swasta	D3	>1 juta
34	Erlna	22	P	4	P. Swasta	D3	>3 juta
35	Fajar	29	L	>5	P. Swasta	D3	>3 juta
36	Rosita	26	P	4	P. Swasta	S1	>3 juta
37	Ronald	27	L	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
38	Cynthia Putri S.S	22	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
39	Sasmita Mirifica Vania	22	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
40	Valen	24	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
41	Suroso	25	L	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
42	Riko A	27	L	4	P. Swasta	S1	>3 juta
43	Lauren	26	P	4	P. Swasta	S1	>3 juta
44	Lena	28	P	4	P. Swasta	S1	>3 juta
45	Andreas	24	P	4	P. Swasta	S1	>3 juta
46	Ivana	24	P	3	P. Swasta	S1	>3 juta
47	Haryadi	24	L	2	P. Swasta	D3	>3 juta
48	Iren	25	P	3	P. Swasta	D3	>3 juta
49	Dimas P	23	L	3	P. Swasta	D3	>3 juta
50	Rina Dyah Prahastysnti	28	P	>5	P. Swasta	D3	>3 juta
51	Rista G	49	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
52	Merry	28	P	4	P. Swasta	D3	>3 juta
53	Hartini	42	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
54	Dina	35	P	4	P. Swasta	D3	>5 juta
55	Anton	28	L	4	P. Swasta	SMA	>1 juta
56	Wilma	48	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
57	Doddy P	27	L	4	P. Swasta	D3	>5 juta
58	Anggun	29	P	3	P. Swasta	SMA	>1 juta
59	Halifanti	35	P	4	P. Swasta	D3	>5 juta

60	Dessy	31	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
61	Joko	26	L	3	Pelajar	SMA	>1 juta
62	Anita Rahmah	47	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
63	Nyoman	28	L	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
64	Baskoro	38	L	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
65	Muti	44	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
66	Mulyo	29	L	4	P. Swasta	D3	>3 juta
67	Sulastri	41	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
68	Iwan	26	L	3	Pelajar	SMA	>1 juta
69	Catur K	42	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
70	Sebastian	30	L	4	P. Swasta	S2	>5 juta
71	Putri A	32	P	4	P. Swasta	D3	>3 juta
72	Intan	33	P	4	P. Swasta	D3	>1 juta
73	Lisma	29	P	4	P. Swasta	S1	>3 juta
74	Cordelia Chandra	39	L	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
75	Rika A	41	P	>5	P. Swasta	S1	>3 juta
76	Ade T	45	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
77	Ratmi	32	P	4	P. Swasta	D3	>1 juta
78	Lenka	30	P	4	P. Swasta	D3	>3 juta
79	Indra	37	P	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
80	Lulu	39	P	>5	PNS	S2	>5 juta
81	Dewi M.M	37	P	>5	PNS	S2	>5 juta
82	Ratna	28	P	4	P. Swasta	D3	>3 juta
83	Lina S	37	P	>5	PNS	S2	>5 juta
84	Willie	27	L	3	P. Swasta	SMA	>1 juta
85	Dian W	36	P	>5	PNS	S2	>5 juta
86	Sulis	32	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
87	Indah	34	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
88	Mita	32	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
89	Linggar	36	P	>5	P. Swasta	S1	>5 juta
90	Risma	36	P	>5	PNS	S1	>5 juta

91	Nadine	34	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
92	Rina	33	P	4	P. Swasta	S2	>5 juta
93	Sarah	29	P	4	P. Swasta	D3	>5 juta
s94	Aldo	30	L	4	P. Swasta	D3	>5 juta
95	Theresa	31	P	4	P. Swasta	D3	>5 juta
Note :							
Jenis Kelamin		L	42				
		P	53				
Umur		21-25	17				
		26-30	33				
		31-35	18				
		36-40	11				
		41-45	8				
		46-50	6				
		51-55	0				
		56-60	1				
		61-65	1				
Kunjungan ke Nanaban Tei		2	7				
		3	15				
		4	31				
		>5	42				
Pekerjaan		Pelajar	11				
		P. Swasta	67				
		PNS	17				
Pendidikan		S2	18				
		S1	45				
		D3	21				

	SMA/SMK	11
Pendapatan	>1 juta	15
	>3 juta	37
	>5 juta	43

## Lampiran 12 Data Responden

[illegible]

28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2
30	3	2	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
36	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
43	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4
45	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3
47	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	3	4	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	3	3	3	3	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	3	3	3	3	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
57	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
58	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

59	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
60	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
61	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
63	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
64	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
66	4	3	4	3	4	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	4	3	2	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
72	4	4	2	3	3	4	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
73	4	4	2	4	4	5	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
74	4	4	2	4	4	5	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
75	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
76	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4
77	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2
78	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3
79	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2
80	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2
81	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
82	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
83	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
84	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
85	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
86	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
87	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
88	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
89	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4

90	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4
92	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4
93	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2
94	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2
95	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4
5	2	2	2	2	14	14	3	4	3	23	1	1	3	0	3	2	0	5	4	4	3
4	87	60	56	43	66	68	57	61	55	58	77	60	58	70	68	65	63	64	60	67	58
3	6	30	25	27	14	13	28	24	29	14	10	27	28	19	18	21	26	21	25	17	27
2	0	3	12	23	1	0	7	6	8	0	7	7	6	6	6	7	6	5	6	7	7
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Max	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Min	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Jumlah	376	346	333	309	378	381	341	348	338	389	357	340	343	349	353	347	342	354	347	353	342
Mean	3,95	3,64	3,50	3,25	3,97	4,01	3,58	3,66	3,55	4,09	3,75	3,57	3,61	3,67	3,71	3,65	3,6	3,72	3,65	3,71	3,6



Lampiran 13 Data Responden Pada Jawaban Tambahan

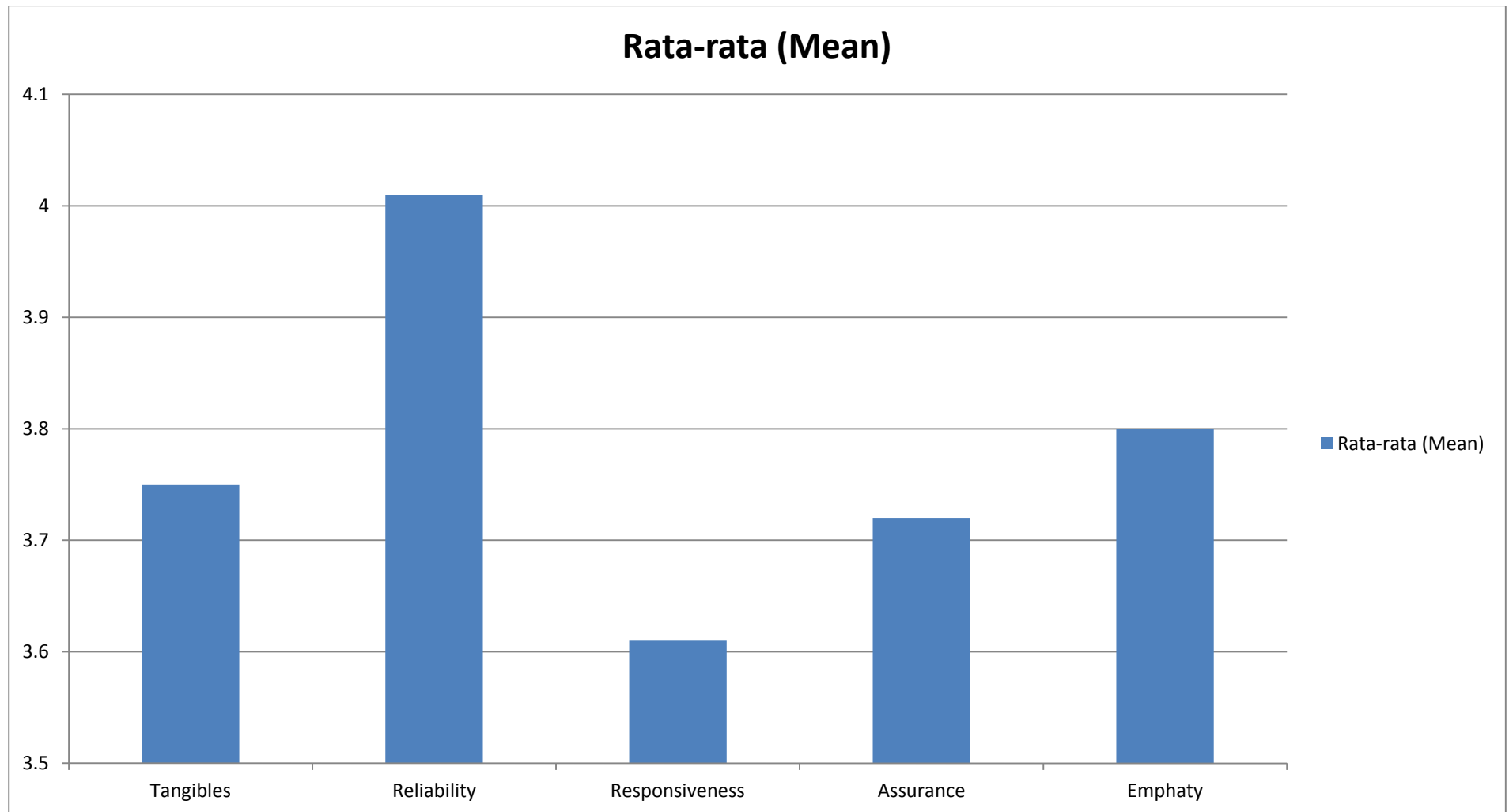
No	Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T
3	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y
5	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y
6	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y
7	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
11	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
12	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
13	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
14	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
15	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
16	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
17	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
18	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
19	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T
20	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y
21	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
22	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
23	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
24	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
25	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
26	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
27	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

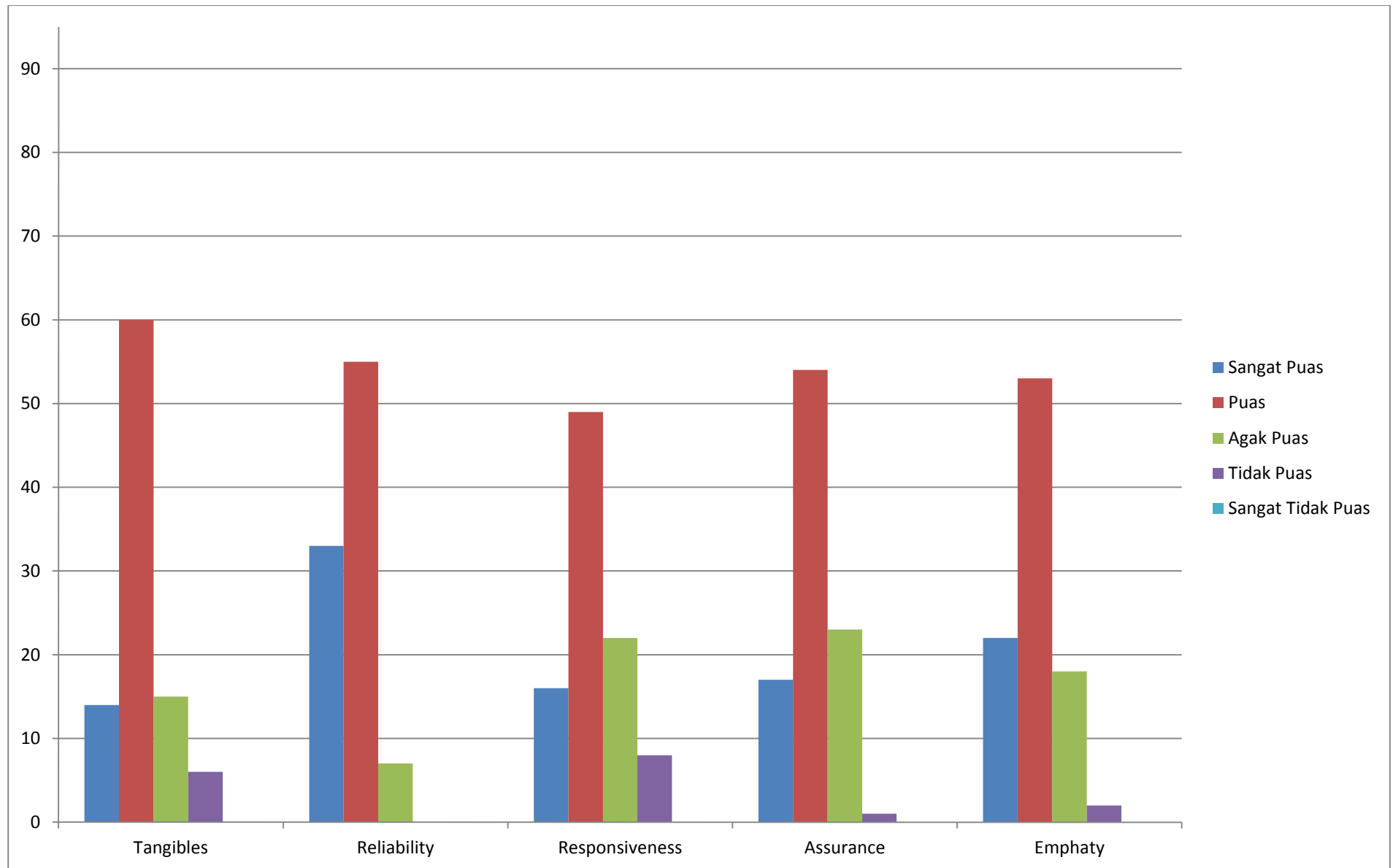


59	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
60	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
61	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
62	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
63	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
64	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
65	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
66	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y
67	T	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
68	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T
69	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
70	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
71	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
72	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
73	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
74	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
75	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
76	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y
77	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
78	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
79	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
80	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
81	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
82	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
83	Y	Y	Y	Y	Y	Y	T	T	Y
84	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
85	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
86	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y
87	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
88	Y	T	Y	T	Y	Y	Y	Y	T
89	Y	Y	Y	Y	T	Y	Y	Y	Y

90	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
91	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
92	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
93	T	T	Y	T	Y	Y	Y	Y	Y
94	Y	T	Y	Y	Y	Y	T	T	T
95	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Y	93	84	95	87	87	95	89	88	90
T	2	11	0	8	8	0	6	7	5

Lampiran 14 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan





## Lampiran 16

## Daftar Riwayat Hidup



Nama Lengkap : Martinus Trimarhadi Kristiono

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Maret 1991

Alamat : Pinang Ranti 2, Rt.013/001, no. 2a, Sma 48.  
Kelurahan Pinang Ranti, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur.  
Kode Pos 13560

Email : [Tkristiono@yahoo.com](mailto:Tkristiono@yahoo.com)

## Riwayat Pendidikan

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| 1. TK Santo Markus 1     | : Tahun 1995-1997 |
| 2. SD Santo Markus 1     | : Tahun 1997-2003 |
| 3. SMP Santo Markus 1    | : Tahun 2003-2006 |
| 4. SMKN 27 Jakarta Pusat | : Tahun 2006-2009 |

## Riwayat Organisasi

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. Biro Dana dan Usaha BEMJ IKK | : Periode 2009-2010 |
| 2. Bendahara BEMJ IKK           | : Periode 2010-2011 |

## Riwayat Pekerjaan

- |                                    |                        |
|------------------------------------|------------------------|
| 1. Cv. Dipo Wardani Sukses Mandiri | : Tahun 2010- sekarang |
|------------------------------------|------------------------|

## Hobi

- : 1. Jalan –jalan  
2. Wisata kuliner  
3. Bermain komputer  
4. Membaca  
5. Olahraga  
6. Menonton Film